



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras
del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra En Gestión Pública

AUTORA:

Br. Arce Ramírez, Lilia Mercedes (ORCID: 0000-0003-3365-3529)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por la inmensa misericordia de permitirnos llegar hasta donde estamos.

A mis padres por su comprensión en todo momento y me ayudaron a alcanzar mis sueños.

A mi hijo por ser fuente de mi inspiración de superación.

Lilia

Agradecimiento

A nuestros maestros de Postgrado de la Universidad César Vallejo por su tiempo, por su apoyo y volcar todo su conocimiento en el desarrollo de nuestra formación profesional.

A la Universidad César Vallejo, por dar la oportunidad apostar en el mundo de la investigación buscando alternativas de solución en la educación peruana.

A Ronald Urquía, por ser mi mayor apoyo permanente durante la realización de esta investigación.

La autora

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Arce Ramírez Lilia Mercedes**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

“Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco y Satisfacción en Usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019”

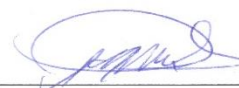
El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mgtr. Richard Foster Horna Rodríguez

- Presidente



Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - Secretario/a



Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan

-Vocal



Tarapoto 10 de agosto 2019

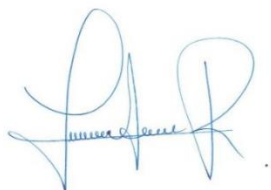
Declaratoria de autenticidad

Yo, Lilia Mercedes Arce Ramírez, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019*, en 76 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 15 de julio del 2019



Lilia Mercedes Arce Ramírez

D.N.I. N° 46624638

Índice

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice..... | vi |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras | ix |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO | 22 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 22 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 23 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 24 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 24 |
| 2.5. Procedimiento | 26 |
| 2.6. Método de análisis de datos..... | 26 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 27 |
| III. RESULTADOS | 29 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 37 |
| V. CONCLUSIONES | 44 |
| VI. RECOMENDACIONES | 45 |
| REFERENCIAS | 46 |
| ANEXOS..... | 50 |
| Matriz de consistencia..... | 51 |
| Instrumento de recolección de datos..... | 52 |
| Validación de instrumentos | 55 |
| Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación | 61 |

| | |
|---|----|
| Autorización de publicación de tesis al repositorio | 62 |
| Acta de aprobación de originalidad | 63 |
| Informe de originalidad..... | 64 |
| Aprobación final del trabajo de investigación..... | 65 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de gestión de contrataciones por Acuerdo Marco | 29 |
| Tabla 2. Dimensiones de la gestión de contrataciones por Acuerdo Marco | 30 |
| Tabla 3. Grado de satisfacción en usuarios | 32 |
| Tabla 4. Dimensiones de la satisfacción en usuarios | 33 |
| Tabla 5. Prueba de Normalidad | 34 |
| Tabla 6. Correlación de las variables | 35 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Nivel de gestión de contrataciones por Acuerdo Marco | 29 |
| Figura 2. Dimensiones de la gestión de contrataciones por Acuerdo Marco. | 30 |
| Figura 3. Grado de satisfacción en usuarios | 32 |
| Figura 4. Dimensiones de la satisfacción en usuarios..... | 33 |
| Figura 5. Coeficiente determinante..... | 36 |

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión de contrataciones por acuerdo marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras. Asimismo, se tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de contrataciones por acuerdo marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019?, el tipo de investigación fue aplicada con diseño descriptivo correlacional, cuya población y muestra estuvo conformada por 32 proveedores de acuerdo marco, la técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento empleado fue el cuestionario, para ambas variables. Teniendo como resultados que el nivel de gestión de contrataciones por acuerdo marco en el Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, es 9% “bajo”, 53% “medio” y 38% “alto”. De igual manera el grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, fue determinado como 13% “baja”, el 66% “media” y el 22% “alta”. La principal conclusión fue, que existe relación entre gestión de contrataciones por acuerdo marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019. Puesto que el coeficiente de correlación de Pearson (0.715), fue considerable con dirección positiva. Asimismo, tras el cálculo del coeficiente determinante se conoció que la gestión de contrataciones por acuerdo marco influye un 51% en la satisfacción en usuarios de Perú Compras. La misma que conlleva aceptar la hipótesis que señala “Existe relación directa y significativa entre la gestión de contrataciones por acuerdo marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019”.

Palabras claves: Contrataciones con el estado, acuerdo marco, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research entitled "Management of contracts by framework agreement and satisfaction in users of Peru Purchases of the Alto Mayo Special Project, Moyobamba, 2019", aimed to determine the relationship between the Management of Contracts by Framework Agreement and the satisfaction in users of Peru Shopping. Likewise, the general problem was: What is the relationship between the Contract Management by Framework Agreement and the satisfaction of users in Peru Purchases of the Alto Mayo Special Project, Moyobamba, 2019?, the type of research was applied with a descriptive correlational design, whose Population and sample consisted of 32 providers of Framework Agreement, the technique used was the survey, and the instrument used was the questionnaire, for both variables. Having as a result that the level of contract management by Framework Agreement in the Alto Mayo Special Project, Moyobamba, is 9% "low", 53% "medium" and 38% "high". Similarly, the degree of satisfaction in users of Peru Purchases of the Alto Mayo Special Project, Moyobamba, was determined as 13% "low", 66% "average" and 22% "high". The main conclusion was that there is a relationship between contract management by framework agreement and satisfaction in users of Peru Purchases of the Alto Mayo Special Project, Moyobamba, 2019. Since the Pearson correlation coefficient (0.715), it was considerable with positive direction. Likewise, after calculating the determining coefficient, it was learned that the management of Contracts by Framework Agreement has a 51% influence on the satisfaction of users in Peru Shopping. It implies accepting the hypothesis that states "There is a direct and significant relationship between the Contract Management by Framework Agreement and the satisfaction of users in Peru Purchases of the Alto Mayo Special Project, Moyobamba, 2019".

Keywords: Contracts with the state, framework agreement, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La contratación de un bien o servicio por parte del Gobierno es una de las funciones públicas esenciales, la cual se encuentra regulada bajo la modalidad del acuerdo marco y constituye una tipología de contratación que se efectúan utilizando el catálogo electrónico que forma parte de la plataforma del SEACE (Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado, esta plataforma muestra una variedad de productos, generalmente estandarizados, estando las entidades públicas obligadas a adquirir los mencionados productos empleando esta modalidad. En Latinoamérica, la RICG (Red Interamericana de Compras Gubernamentales), la cual se encuentra asociada con la Organización de los Estados Americanos (OEA), comenzando a introducir este mecanismo de compra en los países miembros de esta organización, bajo el argumento que esta modalidad de adquisición brinda mejores elementos de éxito en cuanto los productos estén estandarizados, existen una base sólida de proveedores y si son concurrentes todas las condiciones y técnicas comerciales. (Red Interamericana de Compras Gubernamentales, 2012). En el caso de Chile, este se ejecuta bajo la supervisión del Mercado de Compras Públicas de Chile - Chile Compras, basado en un sistema que tiene como eje de acción la eficiencia y la transparencia, tendiendo como sustento jurídico el marco regulatorio de la libre concurrencia de oferentes, probidad en la actuación pública, igualdad de oportunidades y la transparencia. (Chile Compras, 2018, p.2).

Asimismo, en el caso de Perú, esta modalidad de compra se encuentra normado por la Ley N°30335, el cual fue modificado por el D. L. N°1444. El problema existente en su implementación son los criterios que se dan para la elección de proveedores a través esta modalidad, específicamente en la aplicación de métodos electrónicos es de años recientes, ya que de esta manera se busca acortar plazos, simplificar procedimientos, y aminorar la vulnerabilidad a la corrupción, considerándose una de las deficiencias más significativas dentro de la gestión pública, la cual ha recibido muchas veces cuestionamientos. Dada la alta discrecionalidad del funcionario para la toma de decisiones que se puede ver influenciado por la autoridad o los directivos, cuando ya se conocen los proveedores seleccionados en la lista de proveedores, esta modalidad de contrataciones ha sido considerada como parte fundamental de los procedimientos para controlar las actividades que realiza la máxima autoridad representativa del

Sistema Nacional de Control, siendo esta la Contraloría General de la República. En el ámbito local, las entidades públicas, desarrollan esta modalidad de adquisición, sin embargo, en los últimos años, varios proveedores han manifestado su disconformidad en relación a los criterios que se toman las entidades al momento de adjudicar al postor con la mejor oferta. Mediante esta investigación, se plantea analizar cómo el desarrollo de la “Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019”, de tal manera que se pueda reconocer la correlación que existe entre ambas variables, planteando a su vez las propuestas de mejora, en pro de una acción pública con eficiencia, transparencia y probidad.

Con la finalidad de sostener la investigación, se ha recopilado información de investigaciones previas que presentan las mismas variables en estudio dentro de un contexto internacional, nacional y local. Así pues, en un contexto internacional presentamos a Prado, V. (2017), En su estudio denominado: Análisis y evaluación de las contrataciones por acuerdo marco en el Perú (Tesis de posgrado). Universidad de Castilla, España. Su propósito principal fue evaluar analizar y evaluar la variable. El estudio fue aplicado y presentó un diseño descriptivo correlacional, fue constituido por los informes y catálogos del acuerdo marco, por lo que fue necesario aplicar la lista de cotejo como instrumento. Los resultados alcanzados en el desarrollo del estudio han permitido reconocer que las contrataciones por acuerdo marco incentivan la libre competencia dentro del mercado, puesto que permite que las empresas participen como proveedores ofreciendo productos y servicios a las instituciones estatales. Asimismo, en cuanto a las normativas y reglamentos que regulan PERÚ COMPRAS, se ha podido contrastar que su implementación evita que los funcionarios y servidores públicos cometan actos de corrupción al momento de realizar las contrataciones por los productos o servicios requeridos.

De igual manera, se ha considerado necesario adoptar medidas que promuevan la transparente contratación de servicios públicos, contribuyendo así con la correcta utilización de los bienes y servicios del Estado de tal manera que proporcione seguridad a los usuarios, es decir, a quienes consumen los bienes o utilizan los servicios adquiridos. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que el nivel de eficiencia de las contrataciones por acuerdo marco en el Perú es regular en un

51%, puesto que la eficiencia en la administración de los programas sistemáticos y seguimiento de los procesos genera que los usuarios se encuentren totalmente satisfechos con la realización de las actividades dentro de las instituciones estatales y evita que se presenten conflictos de intereses, puesto que dispone de herramientas técnicas-normativas que evita que se presenten actos de corrupción. Esta investigación fue de suma importancia, por cuanto ha proporcionado información acerca de las funciones asumidas por el OSCE, así también describe las normativas y principios que regulan las contrataciones en el país, dentro de las cuales presentamos como principios básicos la transparencia, la cual consiste en que las instituciones informen de manera adecuada sobre la manera en la que debe efectuarse el procedimiento para la contratación, y la efectividad, el cual está referido a que las decisiones en cuanto a la contratación de los bienes y servicios deben estar orientadas a cumplir las metas institucionales y satisfacer las necesidades de la población (p.28).

Asimismo, Braga, I. (2018). En su estudio denominado: Efecto de las contrataciones públicas mediante el sistema electrónico en el nivel de satisfacción por parte de los usuarios de Chile compras (Tesis de posgrado). Universidad de Chile, Chile. Su propósito principal fue evaluar el efecto de una variable sobre otra. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño no experimental, fue constituido por 23 usuarios de Chile compras, por lo que fue necesario aplicar la guía de entrevista como instrumento. Los resultados alcanzados en el desarrollo del estudio han permitido reconocer que el efecto de Chile compras es positivo puesto que asegura que la selección de los proveedores se realice de manera transparente, la utilización de los recursos sea eficiente y garantizan que los usuarios se encuentren satisfechos, por lo que además se reconoce que el 46% de los usuarios señalan que genera un ahorro leve, por otra parte, se percibe que la necesidad de la selección de los proveedores debe efectuarse teniendo en cuenta la muestra significativa que en donde se consideren las principales características de las entidades públicas.

De igual manera, se pudo conocer que las fases del procedimiento de compra implican planificar las adquisiciones y existencias, el cual consiste en reconocer las cantidades de los productos que requiere una entidad y determinar el momento en el que lo requiera considerando también los precios y calidad de los mismos; definir las necesidades, el cual consiste en identificar las necesidades de los usuarios buscando

establecer las principales cualidades de los bienes o servicios, y determinar las condiciones; seleccionar los mecanismos de compra, en esta fase las unidades encargadas del aprovisionamiento de los recursos serán de tal manera que se pueda determinar si se debe utilizar los convenios marco o si los bienes o servicios están siendo cotizados correctamente; llamar y recibir las ofertas, el cual inicia en el momento en el que se informa sobre los oferentes que existen dentro del mercado hasta adquirir las ofertas; evaluar las ofertas, el cual consiste en analizar las ofertas recibidas para poder fijar si están conforme a las referencias dadas para que así se pueda determinar si la opción que se elegirá será más conveniente; adjudicar y formalizar las compras, en esta fase se deberá elegir al proveedor idóneo para que posteriormente se realicen los trámites y acciones que permitan formalizar la solicitud de compra de un bien o un servicio; y por último, ejecutar y gestionar el contrato, en donde se deberá entregar los bienes o servicios requeridos con la finalidad de hacer frente a la cantidad demandada por los funcionarios y realizar los pagos correspondientes por los mismos.

Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que las variables se relacionan de manera significativa en un 56%, por cuanto la correlación de Pearson fue 0.876, cuya significancia alcanzó un valor de 0.003, permitiendo refutar la hipótesis nula en la cual se niega que el efecto de una variable sobre otra sea significativo, puesto que las contrataciones públicas por medio de Chile compras permite incrementar el nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Esta investigación brinda información sobre las ventajas y desventajas que brinda para la organización el emplear sistemas electrónicos durante las fases de compra de bienes y servicios, para lo cual dentro de los beneficios podemos mencionar que amplía el acceso a nuevos proveedores, incrementa la eficiencia del procedimiento de compra de bienes y servicios, garantiza que se desarrollen procesos transparentes, entre otros; por otra parte, dentro de las desventajas tenemos que genera costos elevados por la inversión en tecnología. De igual manera, detalla las funcionalidades y elementos fundamentales del sistema actual mediante el cual se compran bienes o contratan servicios públicos (p.260). Además, Rocca, L. (2016) En su estudio denominado: Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos: Caso en el área de Obras particulares del Gobierno Local de Berisco (Tesis de posgrado). Universidad de la Plata, Argentina. Su propósito principal fue evaluar la variable. El estudio fue

descriptivo, fue constituido por 250 personas pobladores de la localidad, por lo que fue necesario aplicar el cuestionario como instrumento. Los resultados alcanzados en el desarrollo del estudio han permitido reconocer que, en cuanto a la periodicidad, se ha podido evidenciar que el 36% de los usuarios utilizan los servicios una vez al mes, de igual manera, el 46% señala que los servicios recibidos son buenos, mientras que el 32% considera que los servicios son regulares. Por otra parte, en cuanto a los equipos empleados, el 32% de los usuarios tienen como expectativas que sean regulares, mientras que en el momento de emplearlos, se pudo conocer que el 38% de los equipos fueron regulares en un 38% y casi obsoletos en un 44%, quedando demostrado así una diferencia de -0.2 entre lo requerido y lo percibido.

Con respecto a las instalaciones físicas, el 24% de los usuarios tienen como expectativa que sean agradables, des agradables y atractivas, mientras que, al momento de percibirlos, el 46% los califica como agradables, quedando demostrado así una diferencia de -0.4 entre lo requerido y lo percibido. De igual manera, conforme al aspecto físico de los servidores y funcionarios, el 34% indica que su apariencia deberá ser pulcra, mientras que, al momento de ser atendidos, el 40% pudo comprobar que su apariencia es correcta, quedando demostrado así una diferencia de 0.3 entre lo requerido y lo percibido, pues lo percibido ha superado las expectativas de los usuarios. Por otra parte, referente a la efectividad de los servicios públicos, el 32% precisa que los usuarios tienen como expectativas que se las actividades se realicen adecuadamente, mientras que, al momento de percibirlos, el 38% considera que son pocas veces en las que los funcionarios se equivocaron al momento de realizar sus actividades y que además estas son ejecutadas oportunamente. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que, en aspectos generales, los usuarios se encuentran totalmente satisfechos en un 46% y poco satisfechos en un 34%, por cuanto la mayor parte señala que se encuentra satisfecho con los productos que recibe; no obstante, deberá aplicar medidas de mejora para asegurar que todo se realice de manera óptima. Esta investigación informó sobre las deficiencias relacionadas con la calidad del bien o servicio adquirido, las cuales se presentan por las discordancias que existen entre la expectativa del usuario y la percepción del directivo, discordancias que existe entre la percepción del directivo y las estándares y normativas de calidad, discordancias entre los estándares y normativas de calidad y los bienes y servicios adquiridos, entre otros.

Asimismo, señala los principios y criterios que se deben tener en cuenta para afirmar que un bien o servicio cumple con los estándares de calidad establecidos, así como las fases por las que debe atravesar para garantizar su óptima calidad (p.175).

Con respecto a los trabajos previos nacionales presentamos a Domínguez, T. y Durand, N. (2015). En su estudio denominado: Incidencia de la evaluación descriptiva de las situaciones problemáticas evidenciadas en la contratación de bienes y servicios mediante acuerdo marco en el Sistema Nacional de Abastecimiento (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Su propósito principal fue analizar la incidencia de una variable sobre otra. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño no experimental, fue constituido por los colaboradores de 5 instituciones públicas de Lima, por lo que fue necesario aplicar el cuestionario como instrumento. Los resultados alcanzados en el desarrollo del estudio han permitido reconocer que el 79% de los encuestados señalan que las principales fases dentro de los procedimientos para efectuar las contrataciones públicas es la programación puesto que en ella se determinan las cantidades de los productos que se requieren, se determinan las comisiones, y se elaboran las posibles bases para determinar los procedimientos en la selección de los proveedores. Además, el 53% señala que la certificación del OSCE hacia los colaboradores de las entidades públicas proporciona un valor agregado de profesionalización. De igual manera, el 47% reconoce la mejora de los procedimientos de contratación del Estado, pues se está optimizando la ejecución de las acciones desde el año 2011, pues el 62% afirma que necesita planificar más capacitaciones y talleres informativos sobre la ejecución de las actividades. Por otra parte, el 51% considera que una de las principales razones por las que no se está atendiendo oportunamente los requerimientos de aprovisionamiento por parte de las entidades públicas es el retraso al momento de emitir los requerimientos y retrasos en los estudios para determinar la oferta en el mercado, por lo que se considera además que una de las principales deficiencias en un 67% son los requerimientos.

En definitiva, se puede señalar que en el 61% de los casos se ha contratado a los proveedores más idóneos para adquirir los bienes y servicios requeridos, pues contaron con buena imagen, alto nivel de conocimiento empírico y mayor preparación y conocimiento sobre ello. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que la incidencia de una variable sobre otra es directa en un 67%, por cuanto las

deficiencias presentadas impactan de manera negativa en los contratos de bienes y servicios, pues la optimización de las contrataciones públicas es uno de los principales metas para el periodo 2021. Esta investigación suministra información relevante relacionada con las etapas del proceso para contratar con el estado, en donde la etapa 1 consiste en programar y preparar los requerimientos de suministro del bien o servicio, además se deberá elegir a la persona encargada de realizar el contrato; seguidamente, en la etapa 2 se deberá convocar a un proceso de selección, registrar a los interesados, absolver dudas, presentar las propuestas, evaluar a las que sean más convenientes, otorgar la Buena Pro y suscribir el contrato; y, finalmente, la etapa 3 que consiste en asegurar que se apliquen las condiciones del contrato y cancelar el gasto incurrido, después de haber culminado las actividades pendientes es sumamente importante que la persona responsable emita un documento de conformidad (p.125). Asimismo, Gálvez, F. (2016). En su estudio denominado: Incidencia del nivel de calidad de los bienes y servicios públicos en la satisfacción de los consumidores, distrito de Lima, año 2014 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Su propósito principal fue evaluar la incidencia de una variable sobre otra. El estudio fue aplicado, fue constituido por 382 usuarios, por lo que fue necesario aplicar el cuestionario como instrumento. Los resultados alcanzados en el desarrollo del estudio han permitido reconocer que la calidad de los bienes y servicios públicos se encuentran en un nivel bajo en un 48%, lo cual evita que los consumidores se encuentren totalmente satisfechos, por cuanto el nivel alcanzado fue regular en un 65%, puesto que en muchas ocasiones se ha podido percibir las constantes reclamaciones que emitían los consumidores.

Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que una variable incide sobre otra significativamente en un 54%, por cuanto un nivel de calidad óptimo de los servicios públicos incrementa la satisfacción de los consumidores, en donde la correlación de Spearman fue 0,272, lo cual ha permitido aceptar la hipótesis alterna que afirma lo mencionado con anterioridad. Esta investigación brinda información sobre los requisitos que deben aplicar para que las empresas calificadas para ser proveedoras del Estado, contribuyendo así con la libre competencia dentro del mercado, así también indica los factores que deben ser evaluados e investigados para conocer la eficiencia y eficacia del proceso de contratación de tal manera que se pueda

analizar su impacto en el nivel de cumplimiento de los planes organizacionales para reconocer si puede o no permanecer dentro del catálogo electrónico teniendo en consideración sus cualidades y propósitos. También, describe los principios y elementos que rigen el proceso de contratación pública (p.64). Por otro lado, Layme, R. (2017) En su estudio denominado: Incidencia de la revisión de catálogos de Perú Compras en el nivel de satisfacción de los consumidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, ubicado en Tacna, año 2016 (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú. Su propósito principal fue analizar la incidencia de una variable sobre otra. El estudio fue básico-descriptivo, fue constituido por 76 proveedores, por lo que fue necesario aplicar el cuestionario y la lista de cotejo como instrumentos. Los resultados alcanzados en el desarrollo del estudio han permitido reconocer que el 66% de los encuestados señalan que siempre se convierten en dólares los importes al tipo de cambio vigente. Del mismo modo, el 53% afirma que siempre son elevados los importes referenciales del Catálogo electrónico de Perú Compras. Así también, se pudo reconocer que el 52% de los usuarios afirman que son pocas las ocasiones en las que los funcionarios públicos cumplen con entregar los bienes y prestar los servicios de manera oportuna, al igual que el 55% indica que tampoco se entregan con las características solicitadas y con una calidad óptima. Y para culminar, se puede sostener que el 34% de los usuarios afirman que son frecuentes los casos en los que los mercados de ofertantes se encuentran monopolizados por el catálogo electrónico del acuerdo marco. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que la incidencia entre las variables es significativa en un 63%, por cuanto la correlación de Pearson fue 0,262 cuya significancia fue 0.01, permitiendo así aceptar la hipótesis alterna en la cual se afirma que una variable incide sobre la otra de manera significativa.

Esta investigación describe las pautas que se deben considerar al momento de implementar, gestionar y mantener los catálogos electrónicos dentro de las cuales destacan que es indispensable realizar una convocatoria con la finalidad de seleccionar a los proveedores encargados de suministrar los bienes y servicios requeridos por una entidad pública, así también mencionan que para formalizar el acuerdo marco entre la central y proveedores respectivos implica acatar las cláusulas y requisitos establecidos para realizar las convocatorias para implementar y mantener los catálogos

electrónicos, entre otras pautas. Además, detallas las causas por las que se pueden excluir a las empresas del catálogo electrónico de acuerdo marco, así como también menciona las ventajas que le proporciona a una entidad el ser considerada como proveedora del Estado (p.47). En un nivel local se ha empleado la investigación de Carbajal, (2018). En su estudio denominado: Acuerdo marco y su relación con el área logística de la Red de Salud de la Convención, periodo 2017 (Tesis de pos grado). Universidad César Vallejo, Perú. Su propósito principal fue evaluar la incidencia de una variable sobre otra. El estudio fue mixto, fue constituido por 25 colaboradores de la institución, por lo que fue necesario aplicar el cuestionario como instrumento. Los resultados alcanzados en el desarrollo del estudio han permitido reconocer que el 72% de los colaboradores determinan que casi siempre el nivel de satisfacción de los consumidores que compran los bienes es alto, pues los procedimientos se realizan correctamente, por otra parte, el 56% de los colaboradores señalan que los importes asignados por los bienes y servicios presentados en el acuerdo marco son económicos, y el 52% afirman que siempre son confiables. Del mismo modo, el 56% de los colaboradores indican que los procedimientos para comprar los bienes y servicios son seguidos de manera sencilla y fácil. Por su parte, en cuanto al área logística de la entidad, el 48% de los colaboradores afirman que casi siempre las actividades para el procesamiento de los pedidos se realizan de manera adecuada.

En cuanto a la prestación de los servicios, el 52% de los colaboradores mencionan que siempre se distribuyen los bienes y servicios de manera eficiente y los documentos correspondientes. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que las variables inciden de manera significativa en un 73%, por cuanto la Correlación alcanzada fue 0.351, cuyo nivel de significancia fue 0.040, por lo que se procedió a refutar la hipótesis nula que sostiene que la incidencia de una variable sobre otra es directa y significativa, debido a que el acuerdo marco permite optimizar el funcionamiento del área logística de la entidad. Esta investigación presenta las normativas y leyes correspondientes que regulan la contratación de bienes y/o servicios públicos, de igual manera puntualiza las obligaciones y exigencias que deben cumplir aquellas empresas que desean ser proveedores del Estado. Por otra parte, describe también las etapas por las que atraviesa el proceso de contratación y las características que se deben tener en cuenta dentro de cada una de ellas, dentro de las

cuales están monitorear y evaluar de manera constante el desempeño de cada uno de los catálogos electrónicos de tal manera que se pueda asegurar el cumplimiento de los principios señalados, velar por el interés de la ciudadanía, etc. (p.79).

Del mismo modo, López, (2017). En su estudio denominado: Implementación de la Nueva Ley de contrataciones públicas por acuerdo marco y la ejecución del presupuesto del Gobierno Provincial de San Martín, periodo 2016 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Su propósito fue determinar la correlación de las variables. El estudio fue aplicado, fue constituido por el acervo documentario de la entidad, por lo que fue necesario aplicar la guía de análisis documental como instrumento. Los resultados alcanzados en el desarrollo del estudio han permitido reconocer que las reformas existentes en las normativas y leyes relacionada con el contrato de un bien o servicio público, el cual comprende principalmente los siguientes procedimientos: Licitaciones públicas, estos procesos son empleados para contratar bienes y servicios públicos; seguido por los concursos públicos, los cuales son efectuados específicamente para realizar contratos por los bienes y servicios públicos; así también están las adjudicaciones simplificadas, las cuales son empleadas para contratar bienes y servicios excepto aquellos que pueden ser realizadas por las empresas consultoras para ejecutar obras públicas de manera adecuada; así como para contratar servicios de consultoría necesarios para contratar equipos; de igual manera, se proceden a comparar los precios, previa contratación de lo requerido, con el fin de que el contrato se pueda efectuar de manera rápida; así también, se realiza la subasta inversa electrónica, la cual se considera como un procedimiento seguido para contratar bienes y servicios; para que finalmente se realicen las contrataciones directas con los proveedores que se consideren los más adecuados, de tal manera que el bien o servicio adquirido pueda llegar a brindar satisfacción a los pobladores. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que la incidencia de una variable sobre otra es directa y significativa en un 59%, puesto que la Correlación de Spearman obtenida fue 0,336 con una significancia de 0,286, por lo que se deberá aceptar la hipótesis alterna, la misma que señala que la incidencia de una variable sobre otra es significativa. Frente a ello se considera necesario que la entidad programe capacitaciones y talleres informativos en donde brinde los conocimientos necesarios sobre todo lo que abarca la implementación de la nueva Ley de Contrataciones del Estado por acuerdo marco

de tal manera que se pueda asegurar que la efectividad al momento de ejecutar el presupuesto asignado para el gobierno provincial.

Esta investigación informa sobre los principios básicos que regulan a las entidades estatales que participan en el proceso de contratación pública, dentro de ellos podemos señalar a la igualdad, está referida a garantizar que la elección del proveedor sea imparcial y que las condiciones sean establecidas a todos los participantes por igual, así también está el principio de sostenibilidad medioambiental y social, la cual hace referencia a que el proceso deberá impulsar al cuidado y mantenimiento del medioambiente. Por otra parte, señala las normativas y reglamentos que regulan la selección de los proveedores encargados de proveer los recursos necesarios a las instituciones públicas correspondientes (p.50). Y, por último, Delgado, (2017), En su estudio denominado: Nivel de eficiencia en las contrataciones de bienes y servicios por acuerdo marco y su efecto en la ejecución de obras públicas por la gerencia territorial de bajo mayo, San Martín, periodo 2017 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Su propósito principal fue analizar el efecto de una variable sobre otra. El estudio fue aplicado, fue constituido por 24 colaboradores de la institución, por lo que fue necesario aplicar el cuestionario como instrumento. Los resultados alcanzados en el desarrollo del estudio han permitido reconocer que las actividades de planeación se realizan de manera regular en un 52%, mientras que las actividades de organización se realizan de manera regular en un 53%, por otra parte, las actividades de dirección es regular en un 50%, y para culminar las funciones de control son realizadas de manera regular en un 53%. Por otra parte, el 58% de los encuestados ha considerado que es sumamente importante controlar los procedimientos para las contrataciones públicas, en donde además es importante tener en cuenta lo planificado por el OCI, de acuerdo con ello, se evidencia que el 50% aplican el sistema de control interno al momento de ejecutar los procedimientos para contratar un bien o servicio público.

De igual manera, se pudo evidenciar que un 54% de las denuncias presentadas se efectuaron por el inadecuado seguimiento de los procedimientos de control en las contrataciones públicas. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que el efecto de las variables es significativo en un 66%, por cuanto se determinó una correlación de 0,169 con un nivel de significancia inferior a 0.05, por lo que se aceptó

la hipótesis alterna en donde afirman que el efecto de las variables es significativo. Esta investigación describe las fases del proceso de contratación pública, las cuales buscan planear acciones que permitan contar con todos los recursos necesarios para asegurar el buen funcionamiento de una entidad, organizar las actividades que deben realizar cada uno de las personas que intervienen en el proceso de contratación con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados, guiar y motivar a que las personas a realizar las actividades necesarias para asegurar el logro de los objetivos, comprobar si la meta está siendo cumplida de acuerdo con lo programado.

Asimismo, se tuvo en cuenta la fundamentación teórica expuestas por autores, los cuales describieron las principales cualidades de cada variable. Por lo que, para la variable Gestión de contrataciones por acuerdo marco, se ha considerado en primer lugar conocer teorías sobre el convenio o acuerdo marco para la cual se consideró la teoría expuesta por Anticono (2017), quien señala que un convenio o acuerdo marco es el pacto que se realiza entre uno o diferentes instituciones de contratación y uno o más operadores financieros (proveedores), en la cual se fundamenta mediante la circunstancias (métodos y productivas) que se administraran a través de los contratos que se van a transferir durante un determinado ciclo, en referencia a las condiciones a los costos, y en su situación, a los montos previstos de los materiales adquiridos (p.11). Del mismo modo, el Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] (2018), conforme al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado del D.S. N°344-2018-EF del Art. 113° se define al acuerdo marco como aquellas contrataciones que, mediante catálogos electrónicos, se ejecutan sin negociar los métodos de elección, en el momento que los materiales o bienes formen parte de dichos catálogos, asimismo indica que su obligatoriedad es a partir del día en el que estos materiales sean utilizados en las obras a ejecución de los proyectos es por ello que para la adquisición de los bienes los catálogos eléctricos forman parte de esta selección (p.87).

Por otro lado, Escrihuela (2017), determina que el marco legal del acuerdo marco se encuentra estipulado en el TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, su reglamento y la Directiva N°017-2017-OSCE/CD, que determina lineamientos principales para la correcta utilización de las técnicas específicos de contrataciones mediante catálogo electrónico de acuerdo marco (p.54). Sin embargo, OSCE (2016), señala que para la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional son todas

las operaciones que se ejecutan para poder resguardar los suministros de las mercaderías o servicios en un determinado ciclo de tiempo (acuerdo de adquisición periódica o frecuente, contrato de solicitud constante, instrumentos de suministros habituales). (p.7). Además, el OSCE (2016) define como ventajas de los Convenio Marco lo siguiente: i) Menores costos, ii) Agregación de la solicitud y rendimiento de la progresión, iii) Mayores capacidades y mayor evidencia para los distribuidores, por ello se accede a aumentar las proyecciones de controles de inventarios, iv) Disminución en los precios de los procesos, v) Un solo procedimiento en la elección forma diferentes decretos de adquisición de las diversas instituciones, vi) Bajos precios de aplicación de contratos, vii) Disminución del periodo de contrataciones, viii) Los contratos marco permiten la ejecución de contrataciones desde el primer momento del periodo de evaluación, y ix) Los acuerdos marco autorizan la eliminación de la mayor parte del periodo de utilización de los egresos en licitaciones gracias a la adquisición múltiples (p.27).

Por su parte, Córdova, (2017) indica que adquirir bienes y servicios por medio de este convenio benefician su aplicación dentro de los siguientes ámbitos: i) Fortalecen al Estado, ii) Los componentes del convenio marco permiten controlar y supervisar al Estado de mejor manera, reduciendo el riesgo de que ocurran actos de corrupción, iii) Permite estandarizar los procesos implícitos del convenio marco y optimizar la aplicación de medios tecnológicos para supervisar, manejar información y evaluar la efectividad de los bienes y servicios públicos, iv) Descentralización efectiva: Los convenios pueden ser negociados de manera central, sin embargo brinda facilidades para acceder de manera sencilla e inmediata a las instituciones públicas del territorio nacional, v) El convenio marco puede estar comprendido por disposiciones y condiciones que fortalezcan la oferta de los productos y servicios en todo el país, vi) Existe la probabilidad de que el acuerdo marco puede ser utilizado como una herramienta que fomente el progreso de la región y estimulando a realizar inversiones productivas y comerciales en los lugares en donde se evidencia un bajo nivel de desarrollo. Cabe precisar que la importancia del acuerdo marco radica en que, al ser los organismos e instituciones públicas quienes deben decidir sobre las características cualitativas y cuantitativas que deben presentar los productos que desean adquirir, evita que se desgasten los recursos administrativos y reduce el riesgo de que se

presenten actos de corrupción (p.28). Por otro lado, el OSCE (2016) indica que el acuerdo marco es importante por cuanto fue establecido con la finalidad de mejorar el funcionamiento de las entidades estatales y ser una herramienta esencial para la negociación en caso de que se trate de un bien o servicio cuya utilización es habitual por parte de las instituciones del Estado tales como pueden ser útiles de oficina, medicinas, medios de transporte, suministros, entre otros (p.27).

Asimismo, el MEF (2015) sostiene que, con respecto a los bienes, se encuentran vigentes los siguientes catálogos electrónicos: Con respecto a los equipos multimedia y sus accesorios correspondientes (IM-CE-2017-6); así también para los materiales y suministros para la limpieza (IM-CE-2017-7); baterías, pilas y demás accesorios (IM-CE-2017-8); impresoras, repuestos y útiles de oficina (IM-CE-2018-1); útiles, papel y cartón para la oficina (IM-CE-2018-2); equipos de cómputo y escáner (IM-CE-2018-3); pinturas, tuberías, accesorios y otros (IM-CE-2018-4); ruedas, neumáticos y otros accesorios (IM-CE-2018-5); mobiliarios (IM-CE-2018-6); equipos de ventilación, aire acondicionado y demás (IM-CE-2018-7); y por último, otros bienes y herramientas para distintos usos (IM-CE-2018-9). De igual manera, el OSCE (2016) establece responsabilidades y sanciones para aquellos servidores públicos de una entidad contratante que cometan infracciones, por lo que el titular de la institución o la persona competente, debe ser responsables de iniciar las actividades correspondientes conforme a lo señalado en los reglamentos y normativas disciplinarias que pueden aplicarse en las situaciones mencionadas a continuación: (a) Cuando los catálogos electrónicos que están operativos no son cumplidos, o en caso de que se otorgue una negativa no justificada al momento de recepcionar las solicitudes y otorgar de acuerdo a las prestaciones extemporáneas, no presenta una conducta ética y demás aspectos concernientes a las normas de negocio establecidas dentro de cada uno de los catálogos electrónicos; (b) En casos en los que se empleen distintas formas de contrato distintas a las realizadas por medio de los Catálogos Electrónicos, o en aquellos casos en los que no se encuentren autorizados por el organismo competente, es decir, el OSCE. En ese sentido, es preciso señalar que no se considera válido, en ninguno de los casos en los que se efectúan autorizaciones por medio de regularizaciones (p.87).

De igual manera, el MEF (2016), por medio de su Directiva N°017-2017-OSCE/CD, señala que PERÚ COMPRAS deberá seguir una serie de procesos para implementar o

extender el plazo de vigencia de un catálogo electrónico, tales procesos son los siguientes: (a) Crear un nuevo catálogo electrónico; (b) Realizar una convocatoria con la finalidad de renovar el catálogo incorporando una nueva lista de proveedores, lo cual implica realizar modificaciones de las normas del negocio en el mismo; (c) Realizar una convocatoria con la finalidad de renovar el catálogo incorporando una nueva lista de proveedores, en este caso manteniendo las normas del negocio en el mismo, de tal manera que se pueda mantener la opción de incorporar una nueva lista de proveedores que tengan las mismas características que los proveedores ya seleccionados; y (d) Aquellos casos en los que es indispensable implementar o extender el tiempo de vigencia de un catálogo electrónico (p.21). Además, Álvarez (2017) menciona que los proveedores que intervienen en los procesos de Perú Compras deberán estar previamente inscritos en el Registro Nacional de Proveedores, y tampoco deberán estar impedidos, inhabilitados o suspendidos de realizar contratos con el Gobierno, en ese sentido, cabe recalcar que un punto muy importante que se debe tener en cuenta al momento de seguir los procesos correspondientes es asegurarse que los proveedores cumplen con los requerimientos previstos en las normativas establecidas de carácter tributario y laboral, y demás concernientes (p.98).

Por su parte Cassina (2015), señala que la citada directiva indica que los organismos del sector público podrán ser exceptuados de asumir el compromiso de adquirir un bien o servicio por medio de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, en aquellos casos en los que contrasten que dentro del mercado existen opciones más favorables, no obstante, para ello se debe contar con un permiso por parte de PERÚ COMPRAS, sujeta a sanción de nulidad (p.13). De igual forma, Álvarez (2016) señala que para realizar compras por medio de los catálogos electrónicos es esencial que cuenten con expedientes de contratación que consten de: a) La necesidad por la que se busca adquirir un bien o servicio, b) Certificaciones de los créditos presupuestales o previsiones presupuestales, c) Los informes sustentatorios para elegir los bienes y servicios correspondientes, así como los proveedores que van a suministrar los mismos y d) Las autorizaciones para realizar el contrato del bien o servicio respectivo.

Asimismo, Castro, García y Arboleda (2016), señala que la gestión de contratación pública forma parte del sistema administrativo de una institución del Estado asume como rol indispensable para garantizar su adecuado desempeño y poder cumplir así

con sus metas organizacionales y satisfacer las necesidades de la población de acuerdo a lo establecido dentro del presupuesto, teniendo en consideración las normas relacionadas con la contratación del Estado (p.126). Igualmente, Rodríguez, Morandini, y Fernández (2017), indica que la gestión de contrataciones por acuerdo marco es el conjunto de procesos técnicos, mediante el cual se efectúan los contratos de un bien, servicio, entre otros, amparada en las normativas legales que regulan el funcionamiento de los organismos e instituciones con el propósito de alcanzar sus metas institucionales, las cuales están proyectadas en el presupuesto asignado (p.59). También, Gómez (2017) manifiesta que la gestión de contrataciones del estado presenta características peculiares que involucran bienes y servicios públicos regida bajo una serie de reglas que aseguran la transparencia y permiten alcanzar mejores propuestas económicas y técnicas (p.24). Por su parte, Retamozo (2015) asegura que la gestión de contrataciones es una forma para alcanzar las metas, misión y visión, por medio de la efectividad de las salidas de los recursos económicos de las entidades o instituciones públicos (p.76).

Con la finalidad de evaluar la variable gestión de contratación por acuerdo marco se consideró tomar en cuenta la teoría expuesta por Rodríguez, Morandini, y Fernández (2017), quien considera las siguientes fases o dimensiones: Como primera fase: Notificación por medio de la plataforma de PERÚ COMPRAS - Opción (Proformas y Ordenes) fase de inicio en la cual una institución o entidad del Estado deberá reportar por medio de la plataforma de Perú Compras todo aquel bien o servicio que requiere con la finalidad de que los proveedores puedan enviar las proformas correspondientes para que, posteriormente, la entidad elija al proveedor que le suministrará el bien o servicio acorde a sus necesidades (p.68). Como segunda fase se encuentra la cotización, la cual consiste en que las instituciones o entidades del sector público deberán cotizar el bien o servicio ofrecido de acuerdo a sus necesidades mediante las proformas previamente enviadas por los respectivos proveedores, los mismos que serán sujetos a una evaluación de acuerdo a las políticas aplicadas por cada entidad. En la cual se tiene como indicador las ofertas vigentes, que representan aquellas cantidades de bienes y servicios que pueden ponerse a disposición de las ventas, teniendo en consideración el mercado adecuado para exponer los productos y el precio

justo para formar parte de un determinado mercado con el propósito de captar una mayor cantidad de clientes.

Como tercera fase restringir, hace referencia a que existen reglas de severidad dentro de las cuales destacan restringir los egresos incurridos en publicidad y viajes al exterior, esto significa que, mediante la plataforma de PERÚ COMPRAS existen bienes que se encuentran restringidos y sólo pueden ser solicitados previo aviso a una autoridad mayor correspondiente. En cuanto a su indicador Stock disponible: comprende una serie de productos que están disponibles, es decir, aquellos productos que se puedan encontrar dentro del almacén, representando así la suma de todos los productos existentes de acuerdo a los pedidos en curso de los proveedores. Como cuarta fase de adjudicación, ello hace referencia al procedimiento por medio del cual se realizan las contrataciones por parte de las entidades públicas, para lo cual se deberá tener en cuenta que el importe del contrato sea menor a un décimo del límite conforme a lo señalado por la ley respectiva. Teniendo como quinta fase de recepción de orden, el cual hace referencia a los procesos por medio de las cuales los proveedores proceden a efectuar la recepción de órdenes de compra de las instituciones del sector público, los mismos que serán atendidos inmediatamente para así poder satisfacer prontamente las necesidades de la población. Como su indicador Cobertura: Se encuentra definida como la protección de un bien o servicio que una organización, es decir, es la responsable de hacer frente a los gastos que se incurren dentro del almacén al momento de distribuir los productos a las entidades que los requieren. Como sexta fase es la entrega del bien, indica que es el procedimiento por medio del cual los proveedores deberán realizar la entrega de los bienes o servicios requeridos mediante la plataforma, los mismos que deberán presentar las características solicitadas y deberán ser entregados en el plazo señalado. Como séptima fase es conformidad, en donde se señala que todos los bienes y servicios solicitados, previamente, mediante la plataforma deberán presentarse acorde a lo estipulado en la ley correspondiente. Por último, como fase final es la aplicación de penalidad, el cual hace referencia que en las solicitudes de cotización deberá estar detallado las penas que pueden ser aplicadas a aquellos contratistas que con cumplan con sus obligaciones contractuales, por lo que deben caracterizarse por su objetividad, razonabilidad y congruencia. Y sus indicadores plazo de entrega; es la cual establece el tiempo para la entrega de productos

que los usuarios requieren una factura de proforma que respalde la compra hasta que el bien pueda llegar, en donde también permite realizar una verificación adecuada de los productos enviados (p.74).

En cuanto a la evaluación de la segunda variable satisfacción del usuario, es definida como la representación del bienestar que perciben los usuarios por el bien o servicio recibido. De igual manera, puede ser considerado como la opinión sobre las cualidades que presentan los productos o servicios, los cuales buscan satisfacer las necesidades de quienes lo adquieren. Asimismo, Hayes (2016) sintetiza que es el grado de confort que presenta una persona después de adquirir los productos o servicios por parte de terceros. En donde el grado de satisfacción puede ser: Insatisfecho, se presenta cuando el nivel de bienestar o confort percibido no supera la expectativa del usuario; Satisfecho, se presenta cuando los productos o servicios cumple con la expectativa del usuario y cubre sus requerimientos; por último, Complacido, cuando el nivel de satisfacción supera las expectativas de los consumidores. Por otra parte, Kloter (2015) deduce que los clientes pueden percibir distintos niveles de satisfacción, puesto que si las cualidades de los productos o servicios adquiridos no superan sus expectativas sólo estarán como satisfechos, conforme a ello se puede inferir que la satisfacción de los clientes se encuentra estrechamente relacionado con el nivel en el que fueron cumplidos los requerimientos establecidos. Por su parte, Kloter (2015), lo conceptualiza como la apreciación de los clientes sobre ciertos productos que ofrece una empresa, por lo que deberá tener en cuenta si cumplen o no con satisfacer sus necesidades (p.98). Además, Lamb y Hair (2016) lo consideran como la estimación efectuada hacia los bienes o servicios considerando si cubren las necesidades que presentan los clientes (p.47). Por su parte, Pérez (2016) manifiesta que es uno de los pilares principales que permite asegurar que los bienes y servicios son de buena calidad pues cumplen con satisfacer los requerimientos de la población, ante esto diversas organizaciones buscan plantear estrategias que permitan identificar de manera rápida las necesidades que presentan los clientes (p.93).

Igualmente, Thompson (2015) señala que la satisfacción de los usuarios engloba las características cualitativas de un bien o servicio, y también busca superar las perspectivas que tienen los clientes sobre ello, por ello se considera que el cliente se encuentra satisfecho siempre y cuando el producto cubra sus necesidades (p.128).

Asimismo, Eiglier y Langeard (2017) afirman que, desde el enfoque de los usuarios, la satisfacción refleja el bienestar que brindan los bienes y servicios que reciben por parte de las empresas, lo cual implica calidad, cantidad, eficiencia de los resultados que obtiene con ello, en donde además intervienen diversos aspectos ya sean familiares, sociales, entre otros (p.64). Para evaluar la variable satisfacción de usuario se ha considerado conveniente tener en cuenta la información presentada por Eiglier y Langeard (2012), los cuales mencionan a las siguientes dimensiones: Oportunidad de negocio, señala que los proveedores del Estado por medio de Perú Compras representan una ocasión para realizar negocios para las PYMES, además para las aquellas empresas que tienen mayor volumen de ventas, puesto que el gobierno es la entidad principal que compra bienes y servicios dentro de un contexto nacional (p.17). Como su indicador número de inventarios de otras regiones para cotizar, es la acción de poder cotizar una oportunidad de negocio, la cual puede presentarse en numerosas regiones con la finalidad de sacar provecho a los productos existentes.

Como segunda dimensión tenemos a Actualización de estado, en donde se manifiesta que el proveedor está se encuentra obligado a mantener actualizado los estados de las órdenes de compra, según corresponda su actualización (p.9). Sus indicadores: Aceptada, hace referencia a la acción de dar respuestas positivas a los productos que tienen un visto bueno para la acción de las compras. Y, como último indicador rechazado, hace referencia a la acción de rechazar un producto que no cumpla con las indicaciones correctas y requisitos requeridos. Como tercera dimensión a trámite de pago, la cual está referida a que los proveedores realicen los trámites necesarios para ejecutar los respectivos pagos y cancelaciones, los mismos que deberán sustentarse por medio de documentos que certifiquen la adquisición de bienes. Asimismo, se tiene como indicador el depósito a cuenta: está referido a la operación por medio del cual el cliente puede realizar sus operaciones correspondientes, es decir, en donde los clientes depositan sus cuentas correspondientes de pago fijando así la modalidad más conveniente (p.14).

Para el estudio se ha planteado como problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019?, y como problemas específicos fueron planteados: ¿Cuál es el nivel de gestión de contrataciones por

acuerdo marco en el Proyecto especial Alto Mayo, en el año 2019?; ¿Cuál es el grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019?, asimismo, en cuanto a la justificación, la presente investigación se respalda de modo teórico, por cuanto resultó de importancia, para documentar y conocer el desarrollo de una de las organizaciones del Estado Peruano, en su evolución y cambio de llevar la gestión pública, la misma que permitió la constatación, de los conceptos de acuerdo marco como concepto de gestión pública al servicio del ciudadano, por tanto se establecieron nuevos aportes teóricos a este moldeó de reforma institucional, además de los conceptos y doctrina relacionada con la satisfacción de los usuarios; por implicancia práctica, por cuanto dio a conocer el marco legal, su aplicabilidad del acuerdo marco como modalidad de contratación, asimismo porque no se trató de que este instrumento de gestión de compras estatales sirva como un mero compromiso de cumplir con un formato o una exigencia de la Ley; sin valorar su importancia como instrumento de gestión pública que permite entre otros aspectos llevar a cabo procesos más cortos y eficientes, al amparo de la normativa; pues si ello se cumple se contribuye a que los usuarios del sistema tengan expectativas de satisfacción altas, teniendo en cuenta las indagaciones realizadas, fueron fundamentadas teóricamente teniendo en cuenta la justificación por conveniencia, por cuanto se visualizó los indicadores de la aplicación del acuerdo marco como modalidad de contratación y la satisfacción de los usuarios, el mismo que ha permitido alcanzar un mejor nivel de confianza y gobernabilidad de la gestión que realizan, asimismo porque los resultados obtenidos demostraron que el usuario del convenio marco en el Proyecto Especial Alto Mayo, puede mejorar sus niveles de satisfacción a partir de aprovechar los servicios de esta modalidad de contratación; por relevancia social, la investigación tuvo como finalidad brindar un aporte a la sociedad ya que la satisfacción del usuario viene acompañada de la intervención y apoyo de los ciudadanos, pues ello es la base de cualquier intervención pública, en este caso del acuerdo marco, en cuanto a la utilidad metodológica, el estudio ha empleado técnicas y aplicó instrumentos que le permitan obtener la información necesaria relacionada con las variables objeto de estudio, así también el estudio fue descriptivo-correlacional con la buscó determinar la relación que existe entre el convenio marco y la satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Alto Mayo de manera específica, y demás instituciones o entidades públicas de manera generalizada.

Por otra parte, se ha planteado como objetivo general: Establecer la relación entre la Gestión de Contrataciones por acuerdo marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, asimismo, se determinaron como objetivos específicos los siguientes: Conocer el nivel de Gestión de Contrataciones por acuerdo marco en el Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, y Evaluar el grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019. En donde además se plantearon como hipótesis general: H_i : Existe relación directa y significativa entre la gestión de contrataciones por acuerdo marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019. Y como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de gestión de contrataciones por acuerdo marco en el Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, es medio; y H_2 : El grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, es medio.

II. MÉTODO

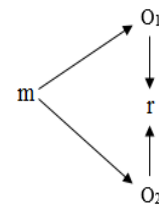
2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio fue Aplicado, por cuanto ha planteado como finalidad resolver problemas prácticos según lo estipula, en ese sentido se pretendió solucionar los objetivos planteados en la investigación a fin de brindar soluciones de mejora, las mismas que fueron expuestas en las recomendaciones.

Diseño de investigación

La investigación ha presentado un diseño descriptivo-correlacional, por cuanto en su desarrollo se evaluó las variables objeto de estudio con la finalidad de determinar el grado de correlación de una variable con otra. Asimismo, está representada mediante el esquema presentado a continuación:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Gestión de contrataciones por acuerdo marco

O₂ = Satisfacción de usuario

r = Relación

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|---|---|--|---|---|---------|
| Gestión de contrataciones por acuerdo marco | Es el conjunto de procesos técnicos, mediante el cual se efectúan los contratos de un bien o servicio, y se encuentra en las normativas legales que regulan el funcionamiento de los organismos e instituciones con el propósito de alcanzar sus metas institucionales, las cuales están proyectadas en el presupuesto asignado (Rodríguez, Morandini y Fernández, 2017, p.59). | Son aquellos procesos que se empujan con la finalidad de seleccionar a los proveedores que proporcionarán bienes y servicios a las instituciones del sector público para asegurar el desarrollo eficiente de sus actividades. Para evaluar esta variable se deberá aplicar el cuestionario como instrumento. | Notificación a través de la plataforma de Perú compras – Opción (Proformas y Órdenes) | Ofertas vigentes | Ordinal |
| | | | Cotizar | Stock disponible | |
| Satisfacción en usuarios | Desde el enfoque de los usuarios, la satisfacción refleja el bienestar que brindan los bienes y servicios que reciben por parte de las empresas, lo cual implica calidad, cantidad, eficiencia de los resultados que obtiene con ello, en donde además intervienen diversos aspectos ya sean familiares, sociales, entre otros (Eiglier y Langeard, 2017, p.64). | Comprenden los conocimientos empíricos, racionales y cognoscitivos, por lo que se debe comparar entre lo esperado y lo recibido. Para evaluar esta variable se deberá aplicar el cuestionario como instrumento. | Restringir | Cobertura | Ordinal |
| | | | Adjudicación | | |
| | | | Recepción de orden | | |
| | | | Entrega de bien | | |
| | | | Conformidad | Plazo de entrega | |
| | | | Aplicación de penalidad | | |
| | | | Oportunidad de negocio | Número de invitaciones de otras regiones para cotizar | |
| | | | Actualización de estado | Aceptada | |
| | | | | Rechazada | Ordinal |
| | | | Trámite de pago | Depósito a cuenta | |

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Fue constituida por 32 proveedores del acuerdo marco, según los reportes del Área de contrataciones del Proyecto Especial Alto Mayo.

Muestra

Fue constituida por la totalidad de la población, es decir, por los proveedores de acuerdo marco que suman un total de 32, por tanto, no fue necesario aplicar fórmula de cálculo para su determinación, así como también no se tuvo elementos de inclusión o exclusión.

Muestreo

Se trabajó con 32 proveedores que fueron adjudicados en el primer semestre del año 2019.

Criterios de selección

Se trabajó con 32 proveedores que fueron adjudicados en el primer semestre del año 2019.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Con la finalidad de desarrollar este estudio, se consideró conveniente emplear como técnicas para ambas variables a las encuestas.

Instrumentos

Los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios, para cada variable. Para la variable Gestión de Contrataciones por acuerdo marco, se aplicó 29 preguntas y para la variable Satisfacción en usuarios se aplicó 9 preguntas. Para la variable Gestión de Contrataciones por acuerdo marco se utilizó una escala Ordinal (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo), y para la variable Satisfacción en usuarios, también aplicó la escala de medición Ordinal (1 = Totalmente insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Indiferente, 4 = Satisfecho y 5 = Totalmente satisfecho), en

donde la fuente de elaboración fue la encuesta, la misma que fue aplicada a 32 proveedores que participan en la plataforma de Perú Compras.

Técnicas e instrumentos

| Variable | Técnica | Instrumento | Fuente de información | Escala de medición instrumento | Escala de medición variable |
|---|----------|--------------|---|---|-----------------------------|
| Gestión de contrataciones por acuerdo marco | Encuesta | Cuestionario | 32 proveedores que participan en la plataforma de Perú Compras. | Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo | -Bajo -Medio -Alto |
| Satisfacción en usuarios | Encuesta | Cuestionario | | Totalmente insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Totalmente satisfecho | -Bajo -Medio -Alto |

Fuente: Ficha de cuestionario.

Validez

Para que los instrumentos aplicados en el desarrollo del estudio puedan tener validez mediante la ejecución de cuestionarios que fueron aplicados con el propósito de recuperar las siguientes informaciones de forma efectiva y eficiente acerca de las problemáticas que la entidad está presentando, es por ello que se validó a través de la firma de especialistas en gestión pública. Sobre una escala de medición de 1 a 5 con 10 criterios de evaluación el criterio para determinar la validez del instrumento de la investigación fue un valor promedio de valoración mayor a 4.0. Los resultados del instrumento son validados mediante los especialistas, los mismos que serán presentados en el siguiente cuadro:

| Expertos responsables de la validación | | |
|--|-----------|--|
| Expertos | N° D.N.I. | Grado académico |
| Ivo Martín Encomenderos Bancallán. | 17623582 | Economista, Magister en Docencia Universitaria, metodólogo, docente de investigación en la Universidad Cesar Vallejo. |
| Beslinder Guerrero Santa Cruz. | 42986746 | Ingeniero Agrónomo, Maestro en Gestión Pública, Especialista en Contrataciones, docente en la Universidad Cesar Vallejo. |
| Segundo Víctor León Ramírez. | 41602590 | Licenciado en Administración, Maestro en Gestión Pública, Especialista en Contrataciones, docente en la Universidad Cesar Vallejo. |

Fuente: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU

Confiabilidad

El procediendo para evaluar la confiabilidad fue a través de un coeficiente Alfa de Crombach, que se encargara en facilitar los datos verídicos para poder tomar mejores decisiones, es por ello que se buscó determinar el coeficiente.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

El resultado obtenido fue 0.237 para la variable Gestión de Contrataciones por acuerdo marco y 0.233 para la variable Satisfacción en usuarios.

2.5. Procedimiento

Fase diagnóstica: De acuerdo a la situación de problemática se plantearon las siguientes preguntas, su utilizó una planificación por medio de sistemas que contabilicen la ejecución de los instrumentos, y que se ejecutan los resultados alcanzados en relación a las variables presentadas.

Fase propositiva: Con el propósito de que se pueda cumplir con el objetivo de la investigación, se aplicaron métodos estadísticos de medidas y correlación. En el estudio se ejecutó un análisis cuantitativo. La información fue presentada por medio de tablas, gráficos o figuras según corresponda.

2.6. Método de análisis de datos

Para procesar la información recopiladas a través de la aplicación de los instrumentos, previamente evaluados y validados, se utilizaron métodos estadísticos descriptivos y se elaboró un gráfico para presentar la correlación, conforme a la prueba de normalidad, visto que se establecieron y se presentaron en tablas y gráficos para proceder a ordenar la información relevante por medio del programa de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS 23 y, para conocer la correlación entre las variables presentadas, se utilizó el coeficiente de similitud de Pearson a través de las fórmulas siguientes:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Seguidamente se establecieron las siguientes hipótesis:

a. Hipótesis estadísticas

$H_0 : r = 0$ **No existe** relación directa y significativa entre ambas variables.

$H_1 : r \neq 0$ **Existe** relación directa y significativa entre ambas variables.

Donde:

r : Representa la relación existente entre dos variables

Asimismo, el análisis del coeficiente de Correlación se efectuó teniendo en consideración el cuadro presentado a continuación:

| Valor de r | Significado |
|------------|--|
| -1 | Correlación negativa perfecta |
| -0,90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,050 | Correlación negativa media |
| -0,25 | Correlación negativa débil |
| 0 | Correlación nula (no existe correlación) |
| +0,10 | Correlación positiva muy débil |
| +0,25 | Correlación positiva débil |
| +0,50 | Correlación positiva media |
| +0,75 | Correlación positiva considerable |
| +0,90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Valderrama (2016, p. 172)

2.7. Aspectos éticos

Se ha respetado la información publicada en la plataforma PERÚ COMPRAS, por ser considerada información confidencial del Estado, por lo que estas informaciones han sido alcanzadas y analizadas sin manipulación alguna.

Respecto a la pertenencia de teórico, se respetará la auditoria de los estudios similares en referencias a las variables gestión de contrataciones por acuerdo marco y la satisfacción de usuarios de Perú compras.

En proporción a la privacidad y discreción de los documentos, serán apreciados a través de informaciones confiable para exponer el estudio en desarrollo, por lo

que, toda información en referente al tema fue adquirida con anticipación los conocimientos del Proyecto Especial Alto Mayo.

Estuvieron relacionados con los permisos que se solicitaron para el recojo de la información, así también se ha cumplido con las normativas establecidas por la Universidad César Vallejo referente al plagio y autoplagio.

III. RESULTADOS

Nivel de gestión de contrataciones por acuerdo marco en el Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019

Tabla 1

Nivel de gestión de contrataciones por acuerdo marco

| Escala del instrumento | Escala de la variable | Desde | Hasta | F | % |
|-------------------------|-----------------------|-------|-------|-----------|-------------|
| Totamente en desacuerdo | Bajo | 27 | 62 | 3 | 9% |
| En desacuerdo | Medio | 63 | 98 | 17 | 53% |
| Indiferente | Alto | 99 | 135 | 12 | 38% |
| De acuerdo | | | | | |
| Totamente de acuerdo | | | | | |
| Total | | | | 32 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los proveedores que participan en la Plataforma de Perú Compras

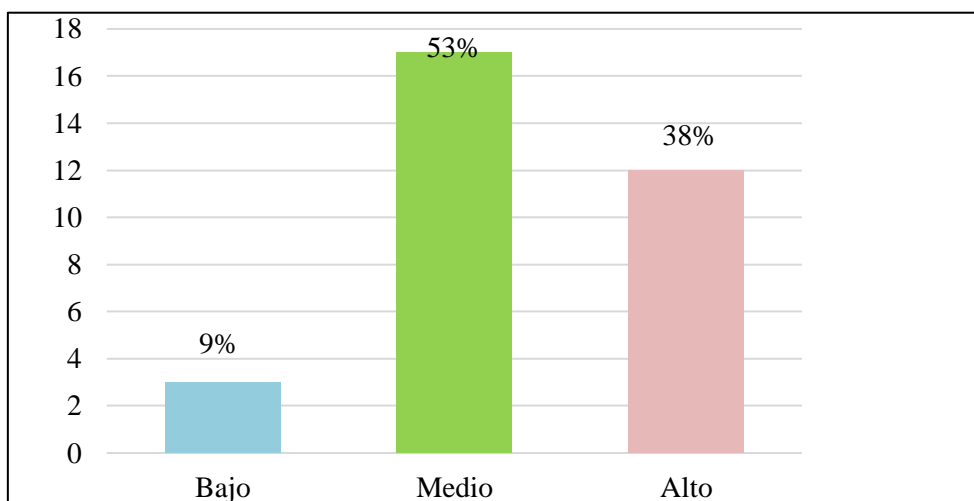


Figura 1. *Nivel de gestión de contrataciones por Acuerdo Marco*

Fuente: Cuestionario aplicado a los proveedores que participan en la Plataforma de Perú Compras

Interpretación: Conforme a la tabla y figura anterior, se pudo evidenciar que el nivel de gestión de contrataciones por Acuerdo Marco, el 9% (3) señalan que el nivel es “bajo”, por otro lado, un 53% (17) infiere que es “medio” y un 38% (12) indica que es “alto”. Dichos resultados demuestran que las directivas dispuestas en esta modalidad, no están siendo cumplidas en su totalidad por las entidades que emplean la herramienta.

Tabla 2

Dimensiones de la gestión de contrataciones por Acuerdo Marco

| Escala de la variable | Notificación a través de la plataforma | | Cotizar | | Restringir | | Adjudicación | | Recepción de orden | | Entrega del bien | | Conformidad | | Aplicación de penalidad | |
|-----------------------|--|------|---------|------|------------|------|--------------|------|--------------------|------|------------------|------|-------------|------|-------------------------|------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Bajo | 10 | 31% | 9 | 28% | 12 | 38% | 16 | 50% | 8 | 25% | 7 | 22% | 20 | 63% | 18 | 56% |
| Medio | 15 | 47% | 18 | 56% | 5 | 16% | 13 | 41% | 19 | 59% | 16 | 50% | 7 | 22% | 8 | 25% |
| Alto | 7 | 22% | 5 | 16% | 15 | 47% | 3 | 9% | 5 | 16% | 9 | 28% | 5 | 16% | 6 | 19% |
| Total | 32 | 100% | 32 | 100% | 32 | 100% | 32 | 100% | 32 | 100% | 32 | 100% | 32 | 100% | 32 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los proveedores que participan en la plataforma de Perú Compras

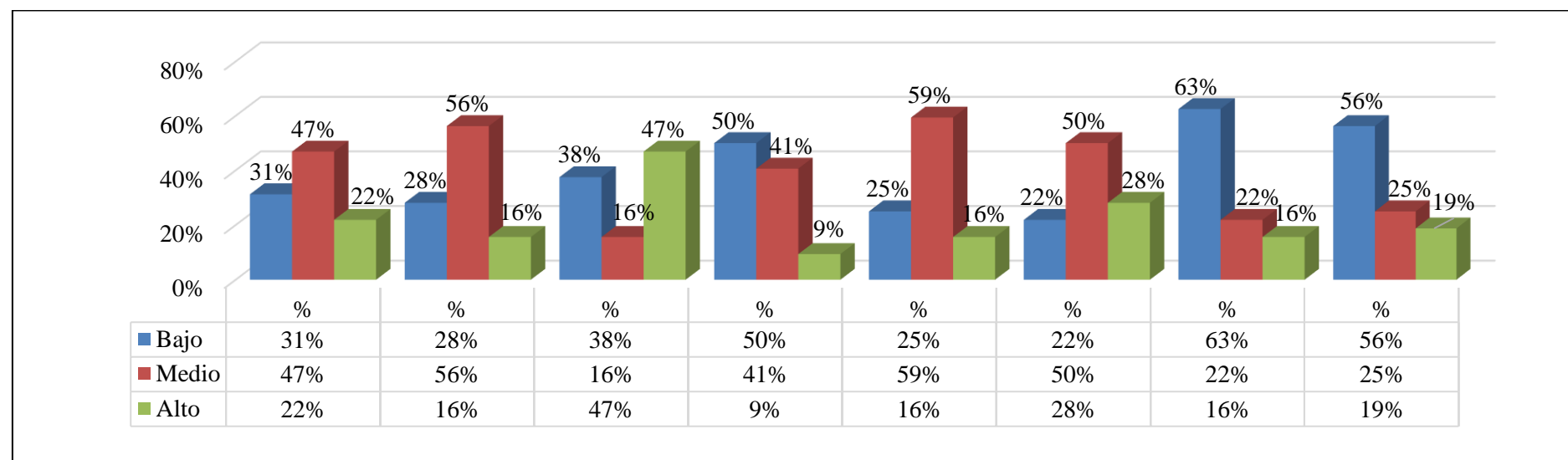


Figura 2. *Dimensiones de la gestión de contrataciones por Acuerdo Marco.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los proveedores que participan en la plataforma de Perú Compras

Interpretación: Conforme a la tabla y figura anterior, se pudo evidenciar que el nivel de gestión de las dimensiones de contrataciones por Acuerdo Marco. Pues en lo que se refiere a la dimensión notificación a través de la plataforma, el 31% (10) de los encuestados opinan que es “bajo”, un considerable 47% (15) señalan que es “medio”, mientras el 22% (7) señala que es “alto”. Dichos resultados se deben a que los encuestados consideran que la plataforma incorpora solo a un grupo de proveedores, que en su mayoría no cuentan con el stock físico que señalan al momento de la cotización. Asimismo, la dimensión Cotizar presenta resultados idénticos, puesto que el 28% (9) señalan que es “bajo”, el 56% (18) infieren que es “medio” y solo el 16% (5) señalan que es “alto”, debido a que el valor de los bienes que se ofrecen en plataforma son definitivos, dejando a un lado la posibilidad de incrementarlos a conveniencia del proveedor. A pesar que existe precios bajos en la plataforma, los responsables de la cotización no logran adjudicar a los proveedores de la zona puesto que los proveedores de otros lugares llámense proveedores mayoristas son los que logran beneficiarse por tener ofertas mucho más bajas, dejando a un lado a los demás proveedores que se inician en este proceso de venta de bienes por la plataforma de Perú compras. Por otro lado, la dimensión Restringir presenta resultados superiores, por cuanto solo el 38% (12) señala que es “bajo”, el 16% (5) infiere que es “medio” y una mayor parte de los encuestados 47% (15) lo consideran “alto”. Esto se debe a que los proveedores están de acuerdo a que la plataforma restrinja la cotización máxima en 3 veces. Sin embargo, la dimensión Adjudicación, presentan resultados inferiores porque el 50% (16) señala que es “bajo”, mientras el 41% (13) señala que es “medio”, y un mínimo 9% (3), señalan que es “alto”. En lo que refiere a la dimensión recepción de orden es “bajo” un 25% (8), el 59% (19) infiere que es “medio” y el 16% (5) señala que es “alto”. Dichos resultados se deben los proveedores adjudicados prefieren que el mismo sistema de Perú Compras recepciones la orden de compra para ganar días en el plazo de entrega. Con respecto a la dimensión entrega del bien, el 22% (7), señalan que es “bajo”, el 50% (16) opina que es “medio” y solo el 28% (9) manifiesta que es “alto”. Por lo que corresponde, la dimensión conformidad, el 63% (20) opina que es “bajo”, el 22% (7) señala que es “medio” y el 16% (5) confirma que es “alto”. Los inconvenientes presentados con la entidad al momento de generar la conformidad del bien para el trámite de pago, generaron los resultados señalados. Y, por último, la dimensión aplicación de penalidad, es “bajo” un 56% (18), el 25% (8) señala que es

“medio” y el 19% (6) opina que es “alto”. Esto se debe a que las entidades públicas, en pocas ocasiones aplican penalidades a los usuarios (proveedores), motivo que los proveedores entregan de manera adecuada y oportuna los productos ofertados en la plataforma del Perú Compras.

Grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019

Tabla 3

Grado de satisfacción en usuarios

| Escala del instrumento | Escala de la variable | Desde | Hasta | F | % |
|--------------------------|-----------------------|-------|-------|-----------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | Bajo | 9 | 20 | 4 | 13% |
| En desacuerdo | Medio | 21 | 32 | 21 | 66% |
| Indiferente | Alto | 33 | 45 | 7 | 22% |
| De acuerdo | | | | | |
| Totalmente de acuerdo | | | | | |
| Total | | | | 32 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los proveedores que participan en la Plataforma de Perú Compras

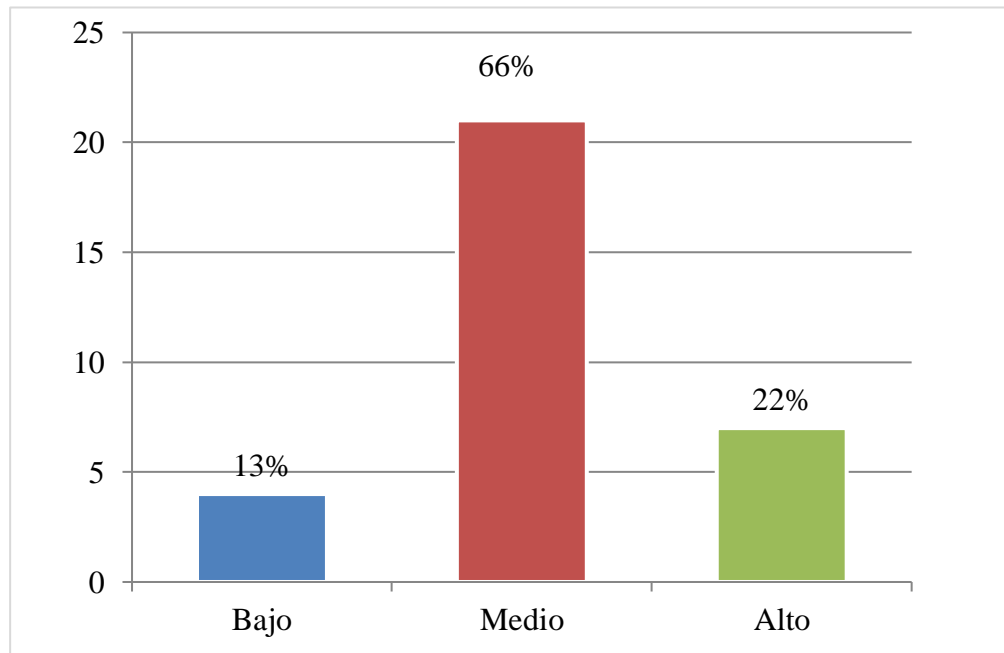


Figura 3. *Grado de satisfacción en usuarios*

Fuente: Cuestionario aplicado a los proveedores que participan en la Plataforma de Perú Compras

Interpretación: Conforme a la tabla y figura anterior, se pudo evidenciar que el grado de satisfacción de los usuarios de Perú compra, revelando que solo un 13% (4) presentan un “bajo” grado de satisfacción, sin embargo, un considerable 66% (21) fue “medio”, y solo el 22% (7) fue “alto”. Tras los resultados obtenidos, los proveedores infieren que perciben pocas oportunidades de negocios en la plataforma de Perú compra, por cuanto existe poca variación del volumen de sus ventas. Sin embargo, consideran que es una modalidad que les permite extender la comercialización de sus productos a nivel nacional.

Tabla 4

Dimensiones de la satisfacción en usuarios

| | Oportunidad de negocio | | Actualización de estado | | Trámite de pago | |
|--------------|------------------------|-------------|-------------------------|-------------|-----------------|-------------|
| | F | % | F | % | F | % |
| Bajo | 2 | 6% | 6 | 19% | 8 | 25% |
| Medio | 12 | 38% | 5 | 16% | 20 | 63% |
| Alto | 18 | 56% | 21 | 66% | 4 | 13% |
| Total | 32 | 100% | 32 | 100% | 32 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los proveedores que participan en la plataforma de Perú Compras

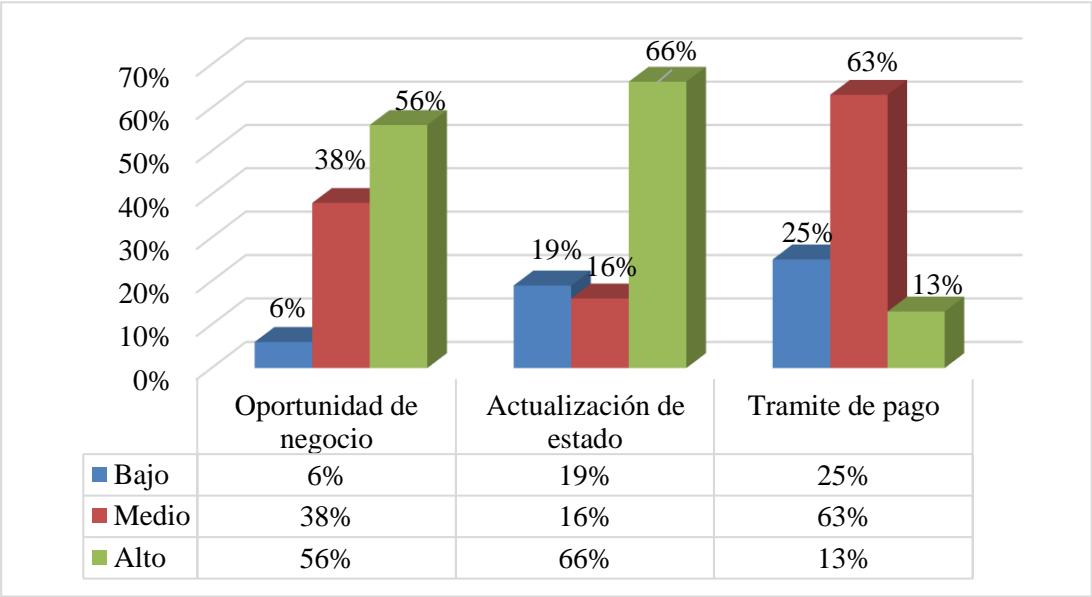


Figura 4. *Dimensiones de la satisfacción en usuarios.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los proveedores que participan en la plataforma de Perú Compras

Interpretación: Conforme a la tabla y figura anterior, se puede evidenciar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a las dimensiones. Por lo que se refiere a la dimensión oportunidad de negocio, el 6% (2) de los usuarios señalan que es “bajo”, el 38% (12) lo consideran “medio” y el 56% (18), manifiestan que es “alto”, esto se debe porque los usuarios consideran que la plataforma es una modalidad que les permite extender la comercialización de sus productos. Sin embargo, existen ciertas acciones que limitan el incremento del volumen de sus ganancias. En cuanto a la dimensión actualización de estado, el 19% (6) señalan que es “bajo”, el 16% (5) manifiesta que es “medio” y el 66% (21) considera que es “alto”. Dichos resultados se deben a que los usuarios están satisfechos de las actualizaciones del estado y la generación de aceptación de las órdenes de compra. Con respecto a la dimensión tramites de pago el 25% (8) opina que es “bajo”, el 63% (20) señala que es “medio” y el 13% (4) considera que es “alto”. Los usuarios dan a conocer que existe ciertos inconvenientes en la generación del cumplimiento de los tramites de pagos, retrasando la conformidad de la comercialización.

Relación entre la gestión de contrataciones por Acuerdo Marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019

Para cumplir con el presente objetivo, fue necesario emplear la prueba de normalidad, con el fin de determinar la Correlación de Pearson, así también para aquellos casos en los que la distribución sea normal, se deberá determinar el Coeficiente de Spearman.

Tabla 5

Prueba de Normalidad

| | Kolmogorov | | | Shapiro Wilk. | | |
|---|-------------|-----|-------|---------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl. | Sig. | Estadístico | gl. | Sig. |
| Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco | 0.412 | 32 | 0.061 | 0.512 | 32 | 0.162 |
| Satisfacción de usuario | 0.635 | 32 | 0.152 | 0.625 | 32 | 0.324 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los proveedores que participan en la plataforma de Perú Compras

Interpretación: Conforme a la tabla anterior, se puede evidenciar el cálculo de la prueba de Shapiro Wilk, para una muestra inferior a 50 ($N = 32$), lo cual ha permitido demostrar que los datos respectivos a las variables estudiadas presentan una distribución normal ($Sig=0.000 > 0.05$) debido a que la Sig. fue 0.162 para la variable “Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco” y 0.324 para la variable “Satisfacción en usuarios” respectivamente. Por tal motivo, a continuación, se ha determinado el vínculo existente de una variable con otra, mediante el cálculo del coeficiente de Pearson.

Tabla 6

Correlación de las variables

| | | Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco | Satisfacción de usuario |
|--|------------------------|--|----------------------------|
| Gestión de contrataciones por acuerdo marco | Correlación de Pearson | 1 | ,715** |
| | Sig. Bilateral | | .000 |
| | N | 32 | 32 |
| Satisfacción de usuario | Correlación de Pearson | ,715** | 1 |
| | Sig. Bilateral | .000 | |
| | N | 32 | 32 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Interpretación: Conforme a la tabla anterior se puede evidenciar que, por medio del cálculo del coeficiente de Correlación, la información recopilada del instrumento aplicado a la muestra asignada en la investigación, los mismos que se analizaron por medio del SPSS 21, el cual ha permitido conocer que la estadística correlacional presentó un valor de 0.715, y de acuerdo a la tabla de correlación, los resultados indican que las variables se relacionan de manera significativa y positivamente, cuyo nivel de Sig. fue inferior a 0.05, debido a que la gestión de contrataciones por acuerdo marco era desarrollada de manera inadecuada el cual influyó negativamente en la satisfacción de los usuarios de Perú compras, lo cual ha permitido refutar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna en la cual se afirma que existe relación directa y significativa entre la Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019.

Cálculo del coeficiente determinante

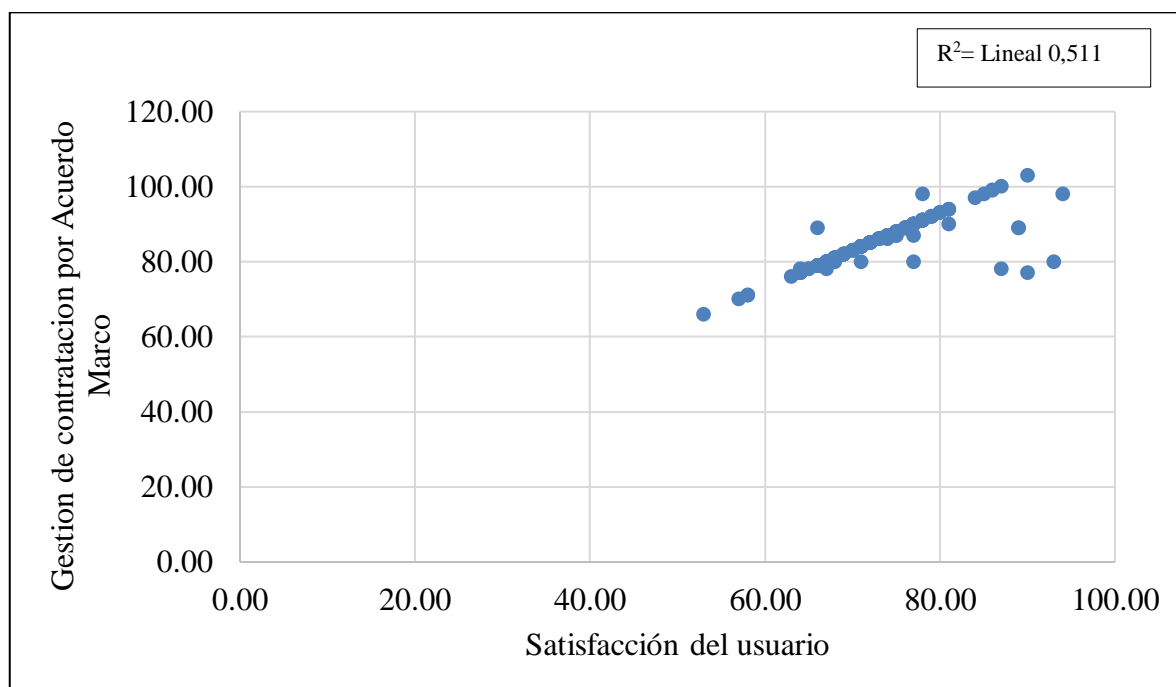


Figura 5. *Coeficiente determinante*

Interpretación:

Conforme a la figura anterior, regresión lineal calculada, demuestra que las variables objeto de estudio se relacionan significativamente (Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco y Satisfacción de usuario), debido a que se obtuvo un valor de 0.511 para el “R Cuadrado”, quedando demostrado así que la gestión de contrataciones por acuerdo marco influye un 51% en la satisfacción del usuario. De igual manera, se reconoce que la relación de una variable con otra es positiva, lo cual significa que el incremento del valor de la variable gestión de contrataciones por acuerdo marco, la satisfacción del usuario incrementa su valor.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto al nivel de gestión de contrataciones por acuerdo marco en el Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, se elaboró una ficha de encuesta conformada por 29 ítems, el cual fue aplicado a 32 proveedores conforme al acuerdo marco, teniendo como resultados generales que el 9% (3) de la muestra opina que el nivel es bajo, por otro lado, una muestra mayor de 53% (17) infiere que el nivel es medio y el 38% (12) manifiesta que el alto. Los resultados demuestran que las directivas dispuestas en esta modalidad, se están cumpliendo por las entidades que emplean la herramienta, sin embargo, existen ciertas irregularidades que se presentan, que deben ser consideradas. Asimismo, en cuanto al nivel de gestión de las dimensiones de contrataciones por acuerdo marco, se tuvo como resultados que en lo que se refiere a la dimensión plataformas y ordenes, el 31% (10) de los encuestados opinan que es bajo, un considerable 47% (15) señalan que es “medio”, mientras el 22% (7) señala que es alto. Dichos resultados se deben a que los encuestados consideran que la plataforma incorpora solo a un grupo de proveedores, que en su mayoría no cuentan con el stock físico que señalan al momento de la cotización. Asimismo, la dimensión cotizar presenta resultados idénticos, puesto que el 28% (9) señalan que es bajo, el 56% (18) infieren que es medio y solo el 16% (5) señalan que es alto, debido a que el valor de los bienes que se ofrecen en plataforma son definitivos, dejando a un lado la posibilidad de poder incrementarlos a conveniencia del proveedor. A pesar que existe precios bajos en la plataforma, los responsables de la cotización consideran los precios altos, generando disconformidades en el proveedor. Por otro lado, la dimensión restringir presenta resultados superiores, por cuanto solo el 38% (12) señala que es bajo, el 16% (5) infiere que es regular y una mayor parte de los encuestados 47% (15) lo consideran alto. Esto se debe a que los proveedores están de acuerdo a que la plataforma restrinja la cotización máxima en 3 veces. Sin embargo, la dimensión adjudicación, presentan resultados inferiores porque el 50% (16) señala que es bajo, mientras el 41% (13), y un mínimo 9% (3), señalan que es alto. En lo que refiere la recepción de orden es bajo un 25% (8), el 59% (19) infiere que es medio y el 16% (5) señala que es alto. Dichos resultados se deben a que en ocasiones las entidades públicas emplean otros medios independientes a la plataforma para la recepción de la orden de compra, originando a que se presenten distorsiones y confusiones. Con respecto a la dimensión entrega del bien, el 22% (7), señalan que es bajo, el 50% (16) opina que es

medio y solo el 28% (9) manifiesta que es alto. Por lo que corresponde, la dimensión conformidad, el 63% (20) opina que es bajo, el 22% (7) señala que es medio y el 16% (5) confirma que es alto. Los inconvenientes presentados con las áreas usuarias al momento de generar la conformidad del bien, generaron los resultados señalados. Y, por último, la dimensión aplicación de penalidad, es bajo un 56% (18), el 25% (8) señala que es medio y el 19% (6) opina que es alto. Esto se debe a que las entidades públicas, en pocas ocasiones aplican penalidades a los usuarios (proveedores), beneficiando significativamente a los mismos. Dichos resultados presentan semejanza con el estudio realizado por Prado (2017) el cual ha concluido que las contrataciones por acuerdo marco incentivan la libre competencia dentro del mercado, puesto que permite que las empresas participen como proveedores ofreciendo productos y servicios a las instituciones estatales. Asimismo, en cuanto a las normativas y reglamentos que regulan PERÚ COMPRAS, se ha podido contrastar que su implementación evita que los funcionarios y servidores públicos cometan actos de corrupción al momento de realizar las contrataciones por los productos o servicios requeridos. De igual manera, se ha considerado necesario adoptar medidas que promuevan la transparente contratación de servicios públicos, contribuyendo así con la correcta utilización de los bienes y servicios del Estado de tal manera que proporcione seguridad a los usuarios, es decir, a quienes consumen los bienes o utilizan los servicios adquiridos. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que el nivel de eficiencia de las contrataciones por acuerdo marco en el Perú es regular en un 51%, puesto que la eficiencia en la administración de los programas sistemáticos y seguimiento de los procesos genera que los usuarios se encuentren totalmente satisfechos con la realización de las actividades dentro de las instituciones estatales y evita que se presenten conflictos de intereses, puesto que dispone de herramientas técnicas-normativas que evita que se presenten actos de corrupción. Asimismo, es similar a la investigación de Layme (2017), quien concluyó que el 66% de los encuestados señalan que siempre se convierten en dólares los importes al tipo de cambio vigente. Del mismo modo, el 53% afirma que siempre son elevados los importes referenciales del catálogo electrónico de Perú Compras. Así también, se pudo reconocer que el 52% de los usuarios afirman que son pocas las ocasiones en las que los funcionarios públicos cumplen con entregar los bienes y prestar los servicios de manera oportuna, al igual que el 55% indica que tampoco se entregan con las

características solicitadas y con una calidad óptima. Y para culminar, se puede sostener que el 34% de los usuarios afirman que son frecuentes los casos en los que los mercados de ofertantes se encuentran monopolizados por el catálogo electrónico del acuerdo marco. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que la incidencia entre las variables es significativa en un 63%, por cuanto la correlación de Pearson fue 0,262 cuya significancia fue 0.01, permitiendo así aceptar la hipótesis alterna en la cual se afirma que una variable incide sobre la otra de manera significativa. De igual manera es semejante al estudio efectuado por Delgado (2017), el mismo que ha llegado a concluir que las actividades de planeación se realizan de manera regular en un 52%, mientras que las actividades de organización se realizan de manera regular en un 53%, por otra parte, las actividades de dirección es regular en un 50%, y para culminar las funciones de control son realizadas de manera regular en un 53%. Por otra parte, el 58% de los encuestados ha considerado que es sumamente importante controlar los procedimientos para las contrataciones públicas, en donde además es importante tener en cuenta lo planificado por el OCI, de acuerdo con ello, se evidencia que el 50% aplican el sistema de control interno al momento de ejecutar los procedimientos para contratar un bien o servicio público. De igual manera, se pudo evidenciar que un 54% de las denuncias presentadas se efectuaron por el inadecuado seguimiento de los procedimientos de control en las contrataciones públicas.

En cuanto al grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, se elaboró una ficha de encuesta constituida por 9 ítems el cual fue aplicado a 32 proveedores conforme al Acuerdo Marco, teniendo como resultados generales que solo un 13% (4) presentan un bajo nivel de satisfacción, sin embargo, un considerable 66% (21) fue “medio”, y solo el 22% (7) fue “alto”, los resultados obtenidos se debe a que los usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, presentaron quejas, debido a que se ha elegido y decidido comprar a aquellos que no son de la zona o que tienen incluso montos mayores en la oferta del producto; que si bien pueden estar enmarcados en la legalidad, no siempre responden a factores éticos en la gestión pública. Igualmente, en cuanto al grado de satisfacción en usuarios, en cuanto a las dimensiones, los resultados fueron que, en lo referente a la oportunidad de negocios, el 6% (2) de los usuarios señalan que es bajo, el 38% (12) lo consideran medio y el 56% (18), manifiestan que es alto, esto se debe

porque los usuarios consideran que la plataforma es una modalidad que les permite extender la comercialización de sus productos. Sin embargo, existen ciertas acciones que limitan el incremento del volumen de sus ganancias. En cuanto a la dimensión actualización de estado, el 19% (6) señalan que es bajo, el 16% (5) manifiesta que es medio y el 66% (21) considera que es alto. Dichos resultados se deben, porque los usuarios están satisfechos de las actualizaciones del estado y la generación de aceptación de las órdenes de compra. Con respecto a los tramites de pago el 25% (8) opina que es bajo, el 63% (20) señala que es medio y el 13% (4) considera que es alto. Los usuarios dan a conocer que existen ciertos inconvenientes en la generación del cumplimiento de los trámites de pagos, retrasando la conformidad de la comercialización. Tal información obtenida es similar a lo presentado por Braga (2018), en donde ha concluido que el efecto de Chile compras es positivo puesto que asegura que la selección de los proveedores se realice de manera transparente, la utilización de los recursos sea eficiente y garantizan que los usuarios se encuentren satisfechos, por lo que además se reconoce que el 46% de los usuarios señalan que genera un ahorro leve, por otra parte, se percibe que la necesidad de la selección de los proveedores debe efectuarse teniendo en cuenta la muestra significativa que en donde se consideren las principales características de las entidades públicas. De igual manera, se pudo conocer que las fases del procedimiento de compra implican planificar las adquisiciones y existencias, el cual consiste en reconocer las cantidades de los productos que requiere una entidad y determinar el momento en el que lo requiera considerando también los precios y calidad de los mismos; definir las necesidades, el cual consiste en identificar las necesidades de los usuarios buscando establecer las principales cualidades de los bienes o servicios, y determinar las condiciones; seleccionar los mecanismos de compra, en esta fase las unidades encargadas del aprovisionamiento de los recursos serán de tal manera que se pueda determinar si se deber utilizar los convenios marco o si los bienes o servicios están siendo cotizados correctamente; llamar y recepcionar las ofertas, el cual inicia en el momento en el que se informa sobre los oferentes que existen dentro del mercado hasta recepcionar las ofertas; evaluar las ofertas, el cual consiste en analizar las ofertas recibidas para poder fijar si están conforme a las referencias dadas para que así se pueda determinar si la opción que se elegirá será más conveniente; adjudicar y formalizar las compras, en este fase se deberá elegir al proveedor idóneo para que posteriormente se realicen los

trámites y acciones que permitan formalizar la solicitud de compra de un bien o un servicio; y por último, ejecutar y gestionar el contrato, en donde se deberá entregar los bienes o servicios requeridos con la finalidad de hacer frente a la cantidad demandada por los funcionarios y realizar los pagos correspondientes por los mismos. De igual manera, es similar al estudio presentado por Rocca, L. (2016), en el cual se ha concluido que, en cuanto a la periodicidad, se ha podido evidencia que el 36% de los usuarios utilizan los servicios es una vez al mes, de igual manera, el 46% señala que los servicios recibidos son buenos, mientras que el 32% considera que los servicios son regulares. Por otra parte, en cuanto a los equipos empleados, el 32% de los usuarios tienen como expectativas que sean regulares, mientras que en al momento de emplearlos, se pudo conocer que el 38% de los equipos fueron regulares en un 38% y casi obsoletos en un 44%, quedando demostrado así una diferencia de -0.2 entre lo requerido y lo percibido. Con respecto a las instalaciones físicas, el 24% de los usuarios tienen como expectativa que sean agradables, des agradables y atractivas, mientras que, al momento de percibirlos, el 46% los califica como agradables, quedando demostrado así una diferencia de -0.4 entre lo requerido y lo percibido. De igual manera, conforme al aspecto físico de los servidores y funcionarios, el 34% indica que su apariencia deberá ser pulcra, mientras que, al momento de ser atendidos, el 40% pudo comprobar que su apariencia es correcta, quedando demostrado así una diferencia de 0.3 entre lo requerido y lo percibido, pues lo percibido ha superado las expectativas de los usuarios. Por otra parte, referente a la efectividad de los servicios públicos, el 32% precisa que los usuarios tienen como expectativas que se las actividades se realicen adecuadamente, mientras que, al momento de percibirlos, el 38% considera que son pocas veces en las que los funcionarios se equivocaron al momento de realizar sus actividades y que además estas son ejecutadas oportunamente. Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo deducir que, en aspectos generales, los usuarios se encuentran totalmente satisfechos en un 46% y poco satisfechos en un 34%, por cuanto la mayor parte señala que se encuentra satisfecho con los productos que recibe; no obstante, deberá aplicar medidas de mejora para asegurar que todo se realice de manera óptima. Finalmente, se expone el estudio realizado por Gálvez (2016), el mismo que pudo llegar a concluir que la calidad de los bienes y servicios públicos se encuentran en un nivel bajo en un 48%, lo cual evita que los consumidores se encuentren totalmente satisfechos, por cuanto el nivel alcanzado fue regular en un

65%, puesto que en muchas ocasiones se ha podido percibir las constantes reclamaciones que emitían los consumidores. Y, además con el estudio presentado por Carbajal, J. (2018), en donde se pudo concluir que el 72% de los colaboradores determinan que casi siempre el nivel de satisfacción de los consumidores que compran los bienes es alto, pues los procedimientos se realizan correctamente, por otra parte, el 56% de los colaboradores señalan que los importes asignados por los bienes y servicios presentados en el acuerdo marco son económicos, y el 52% afirman que siempre son confiables. Del mismo modo, el 56% de los colaboradores indican que los procedimientos para comprar los bienes y servicios son seguidos de manera sencilla y fácil. Por su parte, en cuanto al área logística de la entidad, el 48% de los colaboradores afirman que casi siempre las actividades para el procesamiento de los pedidos se realizan de manera adecuada. En cuanto a la prestación de los servicios, el 52% de los colaboradores mencionan que siempre se distribuyen los bienes y servicios de manera eficiente y los documentos correspondientes.

Finalmente, respecto al objetivo general, se pudo conocer que la relación entre la gestión de contrataciones por acuerdo marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, para ello se procedió a, en primer lugar, emplear la prueba de normalidad, con el fin de determinar la correlación de Pearson, el cual presentó un valor de 0.715; se ha podido demostrar que los datos respectivos a las variables estudiadas presentan una distribución normal ($\text{Sig}=0.000 > 0.05$) debido a que la Sig. fue 0.162 para la variable “Gestión de contrataciones por acuerdo marco” y 0.324 para la variable “Satisfacción en usuarios” respectivamente. Asimismo, se demostró que las variables objeto de estudio se relacionan significativamente (Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco y Satisfacción de usuario), debido a que se obtuvo un valor de 0.511 para el “R Cuadrado”, quedando demostrado así que la Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco influye un 51% en la satisfacción del usuario. De igual manera, se reconoce que la relación de una variable con otra es positiva, lo cual significa que el incremento del valor de la variable Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco, la satisfacción del usuario incrementa su valor. Dichos resultados presentaron semejanza con la investigación realizada por Braga (2018), en donde se concluyó que las variables se relacionan de manera significativa en un 56%, por cuanto la correlación de Pearson

fue 0.876, cuya significancia alcanzó un valor de 0.003, permitiendo refutar la hipótesis nula en la cual se niega que el efecto de una variable sobre otra sea significativo, puesto que las contrataciones públicas por medio de Chile compras permite incrementar el nivel de satisfacción por parte de los usuarios. De la misma manera, se tiene la investigación realizada por Gálvez, (2016), quien concluyó que una variable incide sobre otra significativamente en un 54%, por cuanto un nivel de calidad óptimo de los servicios públicos incrementa la satisfacción de los consumidores, en donde la correlación de Spearman fue 0,272, lo cual ha permitido aceptar la hipótesis alterna que afirma lo mencionado con anterioridad. Asimismo, Carbajal, J. (2018) ha concluido que las variables inciden de manera significativa en un 73%, por cuanto la Correlación alcanzada fue 0.351, cuyo nivel de significancia fue 0.040, por lo que se procedió a refutar la hipótesis nula que sostiene que la incidencia de una variable sobre otra es directa y significativa, debido a que el acuerdo marco permite optimizar el funcionamiento del área logística de la entidad. Así también, es similar al estudio presentado por Delgado (2017), el cual llegó a concluir que el efecto de las variables es significativo en un 66%, por cuanto se determinó una correlación de 0,169 con un nivel de significancia inferior a 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis alterna en donde afirman que el efecto de las variables es significativo. Además, López (2017), llegó a concluir que la incidencia de una variable sobre otra es directa y significativa en un 59%, puesto que la C o r relación de S p e a r m a n obtenida fue 0,336 con una significancia de 0,286, por lo que se deberá aceptar la hipótesis alterna, la misma que señala que la incidencia de una variable sobre otra es significativa. Y, por último, guarda semejanza con la investigación efectuada por Domínguez y Durand (2015), quienes concluyeron que la incidencia de una variable sobre otra es directa en un 67%, por cuanto las deficiencias presentadas impactan de manera negativa en los contratos de bienes y servicios, pues la optimización de las contrataciones públicas es uno de los principales metas para el periodo 2021.

V. CONCLUSIONES

Conforme a los resultados alcanzados, se concluye:

- 5.1.** El nivel de gestión de contrataciones por Acuerdo Marco en el Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, es medio un 53%, por cuanto las directivas dispuestas en esta modalidad (contrataciones por acuerdo marco), se están cumpliendo por las entidades que emplean la herramienta. Sin embargo, existen ciertas irregularidades que se presentan, entre ellos el valor de los bienes que se ofrecen en plataforma que son definitivos, dejando a un lado la posibilidad de incrementarlos a conveniencia del proveedor.
- 5.2.** El grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, es medio un 66%, por cuanto los proveedores perciben que en ocasión fueron elegidos para la adquisición de un bien, sin embargo, la entidad ha decidido comprar a aquellos que no son de la zona por cuanto los proveedores de otras zonas llamémoslo proveedores mayoristas son los que se benefician con las adjudicaciones, dando pocas oportunidades de negocios y menos variación del volumen de sus ventas. Sin embargo, consideran que es una modalidad que les permite extender la comercialización de sus productos.
- 5.3.** Se ha podido determinar la relación entre la gestión de contrataciones por Acuerdo Marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, para ello se procedió a emplear la prueba de normalidad, con el fin de determinar la Correlación, el cual presentó un valor de 0.715; se ha podido demostrar que los datos respectivos a las variables estudiadas presentan una distribución normal ($\text{Sig}=0.000 < 0.05$) debido a que la Sig. fue 0.162 para la variable “Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco” y 0.324 para la variable “Satisfacción en usuarios” respectivamente. Asimismo, se demostró que las variables objeto de estudio se relacionan significativamente, debido a que se obtuvo un valor de 0.511 para el “R Cuadrado”, quedando demostrado así que la Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco influye un 51% en la satisfacción del usuario, lo cual significa que el incremento del valor de la variable Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco, la satisfacción del usuario incrementa su valor.

VI. RECOMENDACIONES

Con las conclusiones alcanzadas se recomienda:

- 6.1.** A los responsables de la herramienta o plataforma, mejorar la operatividad del mismo, dando la oportunidad a los proveedores de incrementar los precios del producto a conveniencia propia. Asimismo, se recomienda a los colaboradores capacitarse constantemente en relación a los procedimientos que implica la gestión de contrataciones para reducir los errores presentados durante la ejecución.
- 6.2.** A los colaboradores del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, considerar a los proveedores de la zona que presentan precios inferiores, con la finalidad de brindarle oportunidad y el incremento de sus ventas y por ende la extensión en la comercialización de sus productos.
- 6.3.** A fin de mantener un grado de satisfacción elevado en los usuarios de la plataforma Perú Compras, es importante que cumplan con los requisitos que sugiere la contratación por acuerdo Marco, por otro lado, se pide a los responsables de las cotizaciones del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, establecer prudentemente al proveedor durante la cotización de los productos, dando oportunidad a los proveedores de la región.

REFERENCIAS

- Albrech, K. (2012). *Servicio al cliente interno*. 2da. Edición. Madrid. Ediciones Paidós.
- Álvarez, A. (2017). *Comentarios a la Ley y Reglamento de Contrataciones y Adquisiciones del Estado*. Lima, Perú. Marketing Consultores
- Álvarez, P. (2016). *Diccionario de Jurisprudencia de Contrataciones del Estado*. Lima, Perú. Instituto Pacífico.
- Anticon, J. (2017) *Compras por Catálogo y Convenio Marco*. Lima. Perú: Editorial Panamericano
- Braga, I. (2018). *Efecto de las contrataciones públicas mediante el sistema electrónico en el nivel de satisfacción por parte de los usuarios de Chile compras* (Tesis de posgrado). Universidad de Chile, Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111737/braga_ic.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caballero, A. (2017). *Hacia el mejoramiento de la compra pública en el Ministerio de Defensa Nacional a través del Acuerdo Marco de precio de intendencia*. (Tesis de posgrado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/790/1/JIA-spa-2017-Hacia_el_mejoramiento_de_la_compra_publica_en_el_Ministerio_de_Defensa_Nacional.pdf
- Carbajal, J. (2018). *Acuerdo marco y su relación con el área logística de la Red de Salud de la Convención, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33876/carbajal_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cassina, E. (2015). *Contrataciones y licitaciones públicas*. Lima, Perú. El Peruano
- Castro, C.; García, L. y Arboleda, E. (2016). *State hiring*. Colombia. Editorial Universidad del Rosario
- Contreras, W. (2017). *Implementación del mapa de riesgos en los catálogos electrónicos de Acuerdos Marco administrados por Perú Compras*. (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622702>
- Córdova, J (2017). *La Nueva Ley de Contrataciones del Estado: Estudio Sistemático*. Lima, Perú; Ediciones Panamericano

- Delgado, L. (2017). *Nivel de eficiencia en las contrataciones de bienes y servicios por Acuerdo Marco y su efecto en la ejecución de obras públicas por la Gerencia Territorial de Bajo Mayo, San Martín, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12752/delgado_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Domínguez, T. y Durand, N. (2015). *Incidencia de la evaluación descriptiva de las situaciones problemáticas evidenciadas en la contratación de bienes y servicios mediante acuerdo marco en el Sistema Nacional de Abastecimiento* (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620716/MARCOSIST?sequence=8>
- Eiglier, P. y Langeard, L. (2017). *Servucción: El marketing de servicios*. México. McGraw Hill
- Escrihuela, F. (2017). *The contracting of the public sector*. Madrid, España. Editorial La Ley
- Gálvez, F. (2016). *Incidencia del nivel de calidad de los bienes y servicios públicos en la satisfacción de los consumidores, distrito de Lima, año 2014* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18233/G%c3%a1lvez_MFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, D. (2017). *Nueva Ley de Contrataciones del Estado*. Lima, Perú. Editorial Caballero Bustamante
- Gonzales, E. (2015). *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – Sede Central Lima – 2013*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10568>
- Hayes, B. (2016). *Como medir la satisfacción del cliente*. España. Gestión 2000
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios y Estrategias*. (4° ed.). México: Edit. Artgraph
- Kotler, P. (2015). *Dirección del marketing*. México. Pearson
- Lamb, C. y Hair, J. (2016). *Essentials of marketing*. (7° ed.). Canadá. Cengage Learning
- Layme, R. (2017). *Incidencia de la revisión de catálogos de Perú Compras en el nivel de satisfacción de los consumidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre*

- Grohmann, ubicado en Tacna, año 2016 (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1584/proin_045_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, M. (2017). *Implementación de la Nueva Ley de contrataciones públicas por acuerdo marco y la ejecución del presupuesto del Gobierno Provincial de San Martín, periodo 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16672/L%c3%b3pez_LMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozano, M., León, W., Paniora, S. y Ramos, C. (2017). *Análisis y propuesta de mejora del método de contratación de Acuerdo Marco del Sistema de Contrataciones del Estado, en el Perú*. (Tesis de posgrado). Universidad ESAN, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1550/2017_MAGP_14-1_08_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Méndez, P. (2017). *Aplicación de las contrataciones para mejorar la atención de las áreas usuarias de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8081/mendezhuaman_pedro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Economía y Finanzas (2016). *Disposiciones del Perú Compras*. Lima, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018). *Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado*. Lima, Perú. El peruano
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México. Ediciones Oxford
- Oliver, T (2014). *Customer satisfaction*. (3° ed.) Barcelona. España: Editorial Mundo Nuevo.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE (2016). *El Convenio Marco como Sistema de Contrataciones Públicas*. Lima. Perú: Editorial Buenavista.
- Pérez, V. (2016). *Total quality in customer service*. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Prado, V. (2017). *Análisis y evaluación de las contrataciones por acuerdo marco en el Perú* (Tesis de posgrado). Universidad de Castilla, España. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/196244/1/TESIS.pdf>
- Red Interamericana de Compras Estatales – RICE (2016). *Convenios Marco en Compras Públicas*. Bogotá, Colombia. Recuperado de:

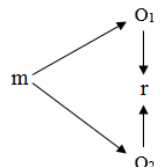
<http://ricg.org/download.php?len=es&id=94&nbre=Presentaciones%20taller%20Convenios%20Marco.ppt&ti=application/vnd.ms-powerpoint&tc=Contenidos>

- Retamozo, L. (2015). *Contrataciones y adquisiciones del estado y normas de control*. Lima, Perú. Gaceta Jurídica
- Reyes, A. (2016). *El usuario es lo primero: La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona, España. Fundación Bertelsman
- Riera, J. (2015). *El portal de compras públicas, análisis del sistema actual y posibles alternativas para mejorar la contratación pública a través de este sistema*. (Tesis de posgrado). Universidad Técnica Particular de Loja, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2353/1/Tesis%20de%20Riera%20Campos%20Jose%20Andres.pdf>
- Rocca, L. (2016). *Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos: Caso en el área de Obras particulares del Gobierno Local de Berisco* (Tesis de posgrado). Universidad de La Plata, Argentina. Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodríguez, J.; Morandini, F. y Fernández, A. (2017). *Public procurement in the framework of fundamental social rights*. Madrid, España. Instituto Nacional de Administración Pública
- Thompson, H. (2015). *¿Quién se ha llevado mi cliente?: Estrategias clave para fidelizar a los clientes*. México. Grupo Editorial Patria
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú. Editorial San Marcos

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019”.

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-----------|-------------|---|---|---------|------------|--------------|--------------------|-----------------|-------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|--|
| <p>Problema general ¿Qué relación existe entre la Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de contrataciones por Acuerdo Marco en el Proyecto especial Alto Mayo, en el año 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de gestión de contrataciones por Acuerdo Marco en el Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019.</p> <p>Evaluar el grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019.</p> | <p>Hipótesis general Hi: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas 1 H1: El nivel de gestión de contrataciones por Acuerdo Marco en el Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, es medio.</p> <p>Hipótesis específica 2. H2: El grado de satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019, es medio.</p> | <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>No experimental – Correlacional</p>  <p>Donde M = Muestra O₁ = Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco O₂ = Satisfacción de usuario r = Relación</p> | <p>Población Fue constituida por 32 proveedores del Acuerdo Marco, según los reportes del Área de contrataciones del Proyecto Especial Alto Mayo.</p> <p>Muestra Fue constituida por la totalidad de la población, es decir, por los proveedores de Acuerdo Marco que suman un total de 32, por tanto, no fue necesario aplicar fórmula de cálculo para su determinación, así como también no se tuvo elementos de inclusión o exclusión.</p> | <table><tr><th>Variables</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td rowspan="8">Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco</td><td>Notificación a través de la plataforma de Perú compras – Opción (Proformas y Ordenes)</td></tr><tr><td>Cotizar</td></tr><tr><td>Restringir</td></tr><tr><td>Adjudicación</td></tr><tr><td>Recepción de Orden</td></tr><tr><td>Entrega de bien</td></tr><tr><td>Conformidad</td></tr><tr><td>Aplicación de Penalidad</td></tr><tr><td rowspan="2">Satisfacción de usuario</td><td>Oportunidad de negocio</td></tr><tr><td>Actualización de estado</td></tr><tr><td></td><td>Trámite de pago</td></tr></table> | | Variables | Dimensiones | Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco | Notificación a través de la plataforma de Perú compras – Opción (Proformas y Ordenes) | Cotizar | Restringir | Adjudicación | Recepción de Orden | Entrega de bien | Conformidad | Aplicación de Penalidad | Satisfacción de usuario | Oportunidad de negocio | Actualización de estado | |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco | Notificación a través de la plataforma de Perú compras – Opción (Proformas y Ordenes) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Cotizar | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Restringir | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Adjudicación | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Recepción de Orden | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Entrega de bien | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Conformidad | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Aplicación de Penalidad | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción de usuario | Oportunidad de negocio | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Actualización de estado | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Trámite de pago | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Instrumento de recolección de datos



Cuestionario de evaluación de Gestión de contratación por Acuerdo Marco

| | | |
|--|------------------------|-------------|
| Ficha de Encuesta | Nº Ficha: _____ | |
| Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019". Variable: Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco | | |
| Nombre del encuestador: | | |
| Fecha: | Hora de Inicio: | Hora Final: |
| <p>Estimado trabajador (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la Gestión de Contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019.</p> <p>Se solicita calificar (marcar con una "X") cada ítem o pregunta, donde: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.</p> | | |

| Gestión de contrataciones por Acuerdo Marco | Escala | | | | |
|--|--------|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN: Notificación a través de la plataforma de Perú compras – Opción (Proformas y Ordenes) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Con frecuencia soy invitado a cotizar por la plataforma de Perú Compras por acuerdo marco. | | | | | |
| 2. Suelo mantener un stock virtual para ser considerado en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco a pesar de no contar en ese momento con un stock físico. | | | | | |
| 3. Considero adecuado que la plataforma de Perú compras por acuerdo marco incorpore a un solo grupo de proveedores a mayoristas y minoristas. | | | | | |
| DIMENSIÓN: Cotizar | | | | | |
| 4. Suelo mantener precios altos en el sistema de la plataforma de Perú compras por acuerdo marco a comparación de los precios en el mercado. | | | | | |
| 5. Con frecuencia mi stock virtual corresponde a mi stock físico. | | | | | |
| 6. Me afecta que la plataforma de Perú compras por acuerdo marco haya establecido plazos mínimos en el procedimiento de envío de cotización por parte de la entidad. | | | | | |
| 7. Con frecuencia reviso mi bandeja de notificación para cotización en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco. | | | | | |
| 8. Con frecuencia el sistema de la plataforma de Perú compras por acuerdo marco, selecciona mis precios para la cotización. | | | | | |
| 9. Con frecuencia actualizo mi stock virtual y mis precios en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco. | | | | | |
| 10. Considero que los costos de envío limitan mi participación en Perú compras por acuerdo marco. | | | | | |
| 11. Estoy de acuerdo con que la plataforma de Perú compras no habilite la opción de incrementar los precios. | | | | | |
| 12. Estoy de acuerdo con que la plataforma de Perú compras solo habilite la opción de bajar precios. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 13. Estoy de acuerdo con que la plataforma de Perú compras por acuerdo marco establezca un precio definitivo, que al momento de cotizar no se pueda modificar. | | | | | |
| 14. Considero que se debe habilitar la opción de actualizar los precios en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco, debido al incremento de los costos de los productos a cotizar. | | | | | |
| DIMENSION: Restringir | | | | | |
| 15. Estoy de acuerdo en que la plataforma de Perú compras por acuerdo marco, restrinja la cotización hasta un máximo de 3 veces. | | | | | |
| 16. Incremento mi costo de envío en el procedimiento de cotización en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco, para no restringir una invitación y permanecer en el sistema. | | | | | |
| DIMENSIÓN: Adjudicación | | | | | |
| 17. Con frecuencia soy proveedor adjudicado en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco. | | | | | |
| 18. Con frecuencia, cuando soy proveedor adjudicado en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco, los precios de los productos se incrementan. | | | | | |
| 19. Con frecuencia me quedo sin stock en físico al momento que me notifican como proveedor adjudicado en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco. | | | | | |
| 20. Con frecuencia he sido adjudicado a pesar de haber incrementado mis costos de envío en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco. | | | | | |
| DIMENSIÓN: Recepción de orden | | | | | |
| 21. Suelo utilizar los días de recepción del sistema de la plataforma de Perú compras por acuerdo marco, para ganar tiempo en los plazos de entrega. | | | | | |
| 22. Con frecuencia las entidades públicas se comunican por otro medio distinto a la plataforma de Perú compras por acuerdo marco, para la recepción de la orden de compra. | | | | | |
| 23. Estoy de acuerdo en que la plataforma de Perú compras por acuerdo marco, permita rechazar la orden de compra hasta un máximo de 3 veces. | | | | | |
| DIMENSIÓN: Entrega del bien | | | | | |
| 24. Suelo entregar los bienes en los plazos propuestos en el sistema de la plataforma de Perú compras por acuerdo marco. | | | | | |
| 25. Tengo ciertos inconvenientes al momento de la entrega de bienes adjudicados en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco, en el área de almacén de las entidades públicas. | | | | | |
| DIMENSIÓN: Conformidad | | | | | |
| 26. Tengo inconvenientes con las áreas usuarias al momento que van a generar la conformidad del bien. | | | | | |
| 27. Con frecuencia las áreas usuarias levantan observaciones con respecto a los bienes entregados, compras a través por la plataforma de Perú compras por acuerdo marco. | | | | | |
| DIMENSIÓN: Aplicación de penalidad | | | | | |
| 28. Con frecuencia las entidades me aplican penalidad con respecto a las compras generadas a través de la plataforma de Perú compras por acuerdo marco. | | | | | |
| 29. Con frecuencia incurro en penalidad, por motivos que al ser adjudicado no tengo el producto en mi stock físico. | | | | | |



Cuestionario de evaluación de Satisfacción del usuario

| | | |
|--|------------------------|-------------|
| Ficha de Encuesta | Nº Ficha: _____ | |
| Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019". Variable: Satisfacción en usuarios | | |
| Fecha: | Hora de Inicio: | Hora Final: |
| Estimado proveedor, estamos interesados en conocer su opinión la Gestión de Contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019. Se solicita calificar (marcar con una "X") cada ítem o pregunta, donde: 1 Totalmente insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Indiferente, 4. Satisfecho y 5. Totalmente satisfecho. | | |

| Satisfacción en usuarios | Escala | | | | |
|---|--------|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN: Oportunidad de negocio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Qué nivel de satisfacción le genera el manejo de la plataforma Perú compras por acuerdo marco? | | | | | |
| 2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las oportunidades de negocio que le brinda la plataforma de Perú compras por acuerdo marco? | | | | | |
| 3. ¿Qué nivel de satisfacción le genera la variación en el volumen de sus ventas desde su incorporación como proveedor en el sistema de Perú compras por acuerdo marco? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Actualización de estado | | | | | |
| 4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la actualización del estado de las órdenes de compra publicadas en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco? | | | | | |
| 5. ¿Qué nivel de satisfacción le genera la aceptación de las ordenes de compras generadas a través de la plataforma de Perú Compras por acuerdo marco? | | | | | |
| 6. ¿Qué nivel de satisfacción le genera el rechazo de las órdenes de compra generadas a través de la plataforma de Perú Compras por acuerdo marco? | | | | | |
| 7. ¿Qué nivel de satisfacción le genera el acceso a la variación de sus precios ofertados en la plataforma de Perú compras por acuerdo marco? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Tramite de pago | | | | | |
| 8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que le genera el cumplimiento del trámite de pago con respecto a los plazos establecidos? | | | | | |
| 9. ¿Qué nivel de satisfacción le genera respecto a los plazos mínimos establecido para la entrega del bien requerido, en la etapa de cotización? | | | | | |

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bacallan
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Ficha de análisis documental para la Gestión de Contrataciones
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lilia Mercedes Arce Ramírez

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Contrataciones en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Contrataciones . | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de Contrataciones de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Contrataciones | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 48 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 10 de mayo de 2019



 Mg. Ivo M. Encomenderos Bacallan
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bacallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lilia Mercedes Arce Ramírez

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del Usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 10 de mayo de 2019



 Mg. Ivo M. Encomenderos Bacallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Segundo Víctor León Ramírez.
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Rioja.
 Especialidad : Especialista en Contrataciones; docente en la Universidad Cesar Vallejo.
 Instrumento de evaluación : Ficha de análisis documental para la Gestión de Contrataciones.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lilia Mercedes Arce Ramírez.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Contrataciones en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Contrataciones . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de Contrataciones de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Contrataciones | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 47 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 10 de mayo de 2019



Mg. Segundo Víctor León Ramírez
 Especialista en Contrataciones
 CLAD - N° 07109

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Segundo Víctor León Ramírez.
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Rioja.
 Especialidad : Especialista en Contrataciones; docente en la Universidad Cesar Vallejo.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lilia Mercedes Arce Ramírez

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del Usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 48 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 10 de mayo de 2019



Mg. Segundo Víctor León Ramírez
 Especialista en Contrataciones
 CLAD - N° 07109

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Beslinder Guerrero Santa Cruz
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín
 Especialidad : Especialista en Contrataciones
 Instrumento de evaluación : Ficha de análisis documental para la Gestión de Contrataciones
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lilia Mercedes Arce Ramírez

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Contrataciones en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Contrataciones . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de Contrataciones de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Contrataciones | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 47 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 10 de mayo de 2019

Mg. Beslinder Guerrero Santa Cruz
 Especialista en Contrataciones
 CIP. N° 124418

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Beslinder Guerrero Santa Cruz
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín
 Especialidad : Especialista en Contrataciones
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lilia Mercedes Arce Ramírez

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del Usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del Usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 48 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 10 de mayo de 2019

Mg. Beslinder Guerrero Santa Cruz
 Especialista en Contrataciones
 CIP. N° 124418

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO, DISTRITO Y PROVINCIA MOYOBAMBA, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN:

Hace constar:

Que, la Sra. **LILIA MERCEDES ARCE RAMIREZ**, identificada con **D.N.I. N° 46624638**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Filial Tarapoto, realizó la investigación de su tesis titulada: **“Gestión de Contrataciones por Acuerdo Marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019”**, el cual fue desarrollado en el presente año con la debida autorización de la institución a la cual represento.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime pertinente.

Moyobamba, 13 de mayo del 2019.



C.P.C. FLORENTINO URQUIA CHAVEZ

Administrador

Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Arce Ramírez Lilia Mercedes

D.N.I. : 46624638

Domicilio : Jr. Andalucía N° 280, Moyobamba, San Martín

Teléfono : Fijo : Móvil: 950097598

E-mail : meliraar@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Arce Ramírez Lilia Mercedes

Título de la tesis:

**“Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de
Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019”**

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

☒
☐

Firma :

Fecha :

10 febrero de 2020

Acta de aprobación de originalidad




ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. Lilia Mercedes Arce Ramírez, titulada “Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019”; constato que la misma tiene un índice de similitud de 6% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 08 de febrero de 2020




.....
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&u=1050948850&o=1250929528&lang=es

feedback studio LILIA MERCEDES ARCE RAMIREZ | Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisf... -- /0 < 1 de 18 > ?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
**"Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú
Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019"**
**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**
AUTORA:
Br. Lilia Mercedes Arce Ramírez

Resumen de coincidencias X
6 %
Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)
Coincidencias

| | | | | |
|---|---|---------------------------|------|---|
| 6 | 1 | Entregado a Universida... | 3 % | > |
| | | Trabajo del estudiante | | |
| | 2 | repositorio.ucv.edu.pe | 2 % | > |
| | | Fuente de Internet | | |
| | 3 | Entregado a Universida... | <1 % | > |
| | | Trabajo del estudiante | | |
| | 4 | www.alcaldiapalermo.g... | <1 % | > |
| | | Fuente de Internet | | |
| | 5 | www.bancolombia.com | <1 % | > |
| | | Fuente de Internet | | |

Página: 1 de 46 Número de palabras: 15245 Text-only Report Turnitin Classic High Resolution Activado

12:40 8/02/2020

Aprobación final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO DE LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Lilia Mercedes Arce Ramírez

INFORME TITULADO:

Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestra en Gestión Pública**

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por unanimidad


Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO